



DELIBERA N. 37 /2023

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM XXX (GU14/472021/2021).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 21 dicembre 2023;

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 5 novembre 2021 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 21 gennaio 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 24 febbraio 2022, rinviata al 17 marzo 2022 ;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 17 marzo 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:

La posizione dell’istante

L’istante lamenta la fatturazione pervenuta per i contratti con codice cliente 09931704XXXX, 09931705XXXX, 09931704XXXX, 09931703XXXX, 09931648XXXX a seguito di diversi reclami scritti e comunicazione di passaggio ad altro operatore.

In particolare nell’istanza introduttiva il rappresentante legale della società istante ha fatto presente quanto segue.

- a) L’Istituto istante segnalava continui disservizi alla linee fisse ed internet mai risolti, in seguito all’installazione di due soluzioni denominate “TIM Comunicazione Integrata” per le due sedi di Via XXX e Via XXX ad Ascoli Piceno;
- b) nonostante l’intervento dei tecnici preposti non si è mai arrivati ad alcuna risoluzione della problematica con danni economici per l’attività dovuti all’effettiva impossibilità di operare dell’Istituto non potendo ricevere chiamate dai clienti per diversi giorni e non potendo gestire alcuna pratica amministrativa per ko tecnico della rete internet;
- c) la rete internet a tutti gli effetti funzionava solo a tratti e solo quando era collegata al router del precedente fornitore Vodafone;
- d) il 3 luglio 2020 anticipava via fax ed inviava via pec reclamo e comunicazione di passaggio ad altro operatore di tutte le linee collegate ai codici clienti suddetti comunicando contemporaneamente la restituzione dei router, dei terminali e degli degli apparati da ufficio a breve termine nell’indirizzo riportato in calce al reclamo;
- e) che visti i disservizi patiti il passaggio ad altro operatore doveva avvenire senza costi inerenti le penali di recesso;
- f) che nonostante il passaggio ad altro gestore, l’operatore TIM ha continuato ad emettere fatture, addebitando costi inerenti sia degli apparati riconsegnati, sia dei contributi di attivazione dell’offerta TIM Comunica, sia dei canoni Internet XDSL e TIM Safe Web, sia dei costi di cessazione TIM Comunica, che interessi moratori per pagamenti ritardati, come da fatture depositate agli atti della presente procedura;
- g) che l’11 e il 18 gennaio 2021 riceveva una costituzione in mora ed una diffida per il recupero del credito di euro 224,08 riferito all’utenza 088801187XXXX di cui non conosceva l’esistenza;
- h) che tra le fatture inoltrate alcune riguardavano numerazioni mai conosciute correlate a codici clienti diversi ed ulteriori e che, pertanto, il 22 febbraio 2021, in pendenza della procedura conciliativa, inviava nuovo reclamo di contestazione e di cessazione di tutte le linee riferite ai codici clienti 09931695XXXX e 09341357XXXX.

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

- 1) la chiusura del contratto e di qualsiasi servizio e linea rimasta eventualmente ancora attiva in esenzione spese;
- 2) riconoscimento dei danni;
- 3) indennizzi per i vari disservizi calcolati in base al Regolamento indennizzi;
- 4) storno delle fatture emesse successivamente alla migrazione delle numerazioni.

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.

Nel merito, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) le doglianze non risultano provate;
- b) dall'analisi dei sistemi risulta un insoluto complessivo di euro 2.298,41 che andrà integralmente saldato;
- c) la situazione amministrativa dell'insoluto per la linea 0736 – 89XXXX è pari ad euro 282,86 (duecentottantadue/86), per la linea 0736 – 1351XXXX è pari ad euro 973,89 (novecentosettantatré/89) per la linea 0736 – 1351XXXX è pari ad euro 59,56 (cinquantanove/56), per la linea 0736 – 1351XXXX è pari ad euro 8,21 (ott/21);
- d) la linea 0736 – 89XXXX attiva con Tutto Fibra non è stata cessata poiché la documentazione inviata dal cliente non era completa come riscontro fornito da TIM l'8 aprile 2021;
- e) risultano attive anche le linee 0736 – 1351XXXX (Fibra Professional), 0736 – 1351XXXX (Fibra Professional), 0736 – 1351XXXX (linea attiva con contratto NICI);
- f) la linea 0736 – 1351XXXX è cessata in data 16 dicembre 2020 e che non sono presenti per altre linee richieste di cessazione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva la richiesta di risarcimento del danno subito, di cui al punto sub 2), 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 da ultimo, dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS. Resta comunque salvo, ai sensi del comma 5, dello stesso articolo 20, il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (v. Corecom Marche delibera n. 3/2019).

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.

Giova precisare, innanzitutto, all'esito delle scarse risultanze istruttorie acquisite, che la presente controversia si incentra sul proseguimento della fatturazione di numerose linee collegate a diversi codici clienti ed intestate all'Istituto di Riabilitazione istante, dopo il passaggio di tutte le numerazioni ad altro operatore. Migrazione effettuata a detta dell'istante per i numerosi disservizi avuti alla linee fisse ed internet mai risolti, in seguito all'installazione di due soluzioni denominate "TIM Comunicazione Integrata" per le due sedi di Via XXX e Via XXX ad Ascoli Piceno. L'operatore TIM, sul punto, ha confermato la legittimità delle fatture emesse senza produzione dei relativi contratti e delle relative fatture emesse ed individuando una situazione di insoluti a carico di alcune linee cessate e di altre linee rimaste attive.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante, al punto sub 4) e sub 1) vengono accolte come di seguito indicato. Nel caso di specie, l'Istituto istante, ha sottoscritto un'offerta contrattuale denominata "TIM Comunicazione Integrata" per l'attivazione di più linee voci ed internet per le sedi di Via XXX e di Via XXX ad Ascoli Piceno, come si deduce dalle fatture depositate agli del procedimento. Secondo quanto affermato dall'istante TIM XXX avrebbe continuato ad emettere fatture in relazione a tutte le utenze attivate anche successivamente alla loro migrazione verso altro gestore. A conferma di tale assunto produce agli atti reclamo e comunicazione di migrazione delle linee inviato per pec e anticipato per fax il 3 luglio 2020 a cui TIM non ha mai dato riscontro TIM avrebbe continuato ad emettere fatture in relazione alle utenze *de quibus* successivamente alla loro migrazione ad altro gestore per i malfunzionamenti patiti. Di contro, TIM, pur confermando la legittimità delle fatturazioni, non ha contestato quanto dichiarato dall'utente sia in merito alla sottoscrizione dell'offerta suddetta che in merito alla migrazione verso altro operatore, né ha prodotto agli atti eventuali risposte al reclamo del 3 luglio 2020. Lo stesso nell'ambito delle proprie note difensive ha semplicemente allegato schermate relative alla situazione amministrativa – contabile di alcune delle linee cessate per migrazione e di altre linee mai disattivate. Di fatto, l'operatore, pur avendo genericamente dedotto la correttezza della fatturazione emessa, a fronte della contestazione dell'istante di aver continuato a ricevere fatture sulle varie utenze passate ad altro gestore, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati in questione, con riferimento al periodo successivo alla migrazione delle utenze *de quibus*. Si evidenzia, inoltre, che la ricostruzione amministrativa – contabile riportata nelle note difensive di TIM è errata poiché l'insoluto riferito alla linea 0736 – 1351XXXX pari ad euro 973,89 (novecentosettantatré/89) è conteggiata due volte mentre, relativamente alla linea 0736 – 89XXXX l'operatore riferisce in memoria che trattasi di linea ancora attiva ma allega contemporaneamente un riscontro dell'8 aprile 2021 da cui emerge che la linea in oggetto è stata cessata sui sistemi TIM il 13 settembre 2020. Riferisce, inoltre, genericamente che sono presenti altre linee non cessate senza dare una esatta indicazione delle stesse e a quale codice cliente si riferiscano e senza precisare ulteriori insoluti esistenti a queste ultime collegate.

La non corretta ricostruzione amministrativa – contabile fornita da TIM è altresì confermata dal fatto che le fatture depositate agli atti dall'istante, successivamente alla comunicazione dell'avvenuta migrazione delle linee e dei servizi, riportano degli addebiti superiori rispetto alla ricostruzione depositata dall'operatore.

L'operatore avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, depositare copia del traffico voce, copia del traffico internet sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Inoltre, stante la mancanza di repliche contrarie a parte istante si da per incontestata la migrazione delle utenze oggetto della presente controversia ad altro gestore dalla data della pec del 3 luglio 2020. Si osserva, anche, che le fatture depositate agli atti dall'istante contengono addebiti riferiti alle rate residue dei router che l'utente da prova di aver restituito con ricevute del corriere espresso SDA in due colli del 20 gennaio 2021. Pertanto, in linea alle condizioni di fornitura ed uso degli apparati terminali distribuiti congiuntamente al servizio di accesso Internet dagli operatori, l'addebito dei router, debitamente riconsegnati, risulta illegittimo anche alla luce del recente orientamento giurisprudenziale dell'Agcom e del TAR Lazio nella sentenza numero 1200/2020 (c.d. "Modem libero").

Dunque, atteso che la fattura non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico, non si ritiene lecito pretendere il pagamento della prestazione senza provare che la stessa sia stata correttamente fornita (cfr. Delibera Agcom numero 211/18/CIR). Quindi, per quanto sopra, in accoglimento della domanda di cui al punto sub 4) e sub 1) l'operatore TIM è tenuto a stornare e/o rimborsare in caso di avvenuto pagamento tutti gli importi addebitati in riferimento ai contratti con codice cliente 09931704XXXX, 09931705XXXX, 09931704XXXX, 09931703XXXX, 09931648XXXX, 09931695XXXX, 09341357XXXX nonché stornare gli addebiti effettuati per tutte le linee e servizi intestati all'Istituto XXX nelle due sedi di Via XXX e Via XXX di Ascoli Piceno a far data dal 3 luglio 2020 (giorno di comunicazione dell'avvenuta migrazione ad altro gestore) fino alla fine del ciclo di fatturazione, con chiusura dei contratti e delle linee e dei servizi eventualmente ancora attivi in esenzione costi. L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spesa della connessa pratica del recupero del credito e alla conseguente ripulitura amministrativa – contabile della posizione dell'Istituto istante.

Non si ritiene di accogliere la richiesta sub 3) di liquidazione di indennizzi per i vari disservizi poiché, per consolidata giurisprudenza dei Corecom in assenza di riferimenti dettagliati sui malfunzionamenti avuti si versa nell'impossibilità di accertare l' "an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio oggetto della controversia.

Visto il carattere essenzialmente documentale della presente procedura, è orientamento costante di questo Corecom, così come della stessa Autorità Garante per le comunicazioni, che l'istante debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i periodi di disservizio (data di inizio e fine disservizio) e quali sia la fattispecie indennizzabile e deve dare prova di aver inoltrato appositi reclami all'operatore soprattutto in fattispecie come nel caso in esame in cui il malfunzionamento è stato prolungato nel tempo, riguarda più sedi operative dell'istante e numerose linee voce ed internet (v., per tutte, Delibera Agcom n. 3/11/CIR; Delibera Corecom Marche n. 83 del 20 giugno 2016).

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX / TIM XXX di accogliere parzialmente l'istanza del 5 novembre 2021 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- stornare e/o rimborsare in caso di avvenuto pagamento tutti gli importi addebitati in riferimento ai contratti con codice cliente 09931704XXXX, 09931705XXXX, 09931704XXXX, 09931703XXXX, 09931648XXXX, 09931695XXXX, 09341357XXXX, nonché stornare gli addebiti effettuati per tutte le linee e servizi intestati all'Istituto XXX nelle due sedi di Via XXX e Via XXX di Ascoli Piceno a far data dal 3 luglio 2020 fino alla fine del ciclo di fatturazione, con chiusura dei contratti e delle linee e dei servizi eventualmente ancora attivi in esenzione costi;
- ritirare a propria cura e spesa la connessa pratica del recupero del credito e conseguentemente ripulire la posizione amministrativa – contabile dell'Istituto istante.

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)