



Determinazione dirigenziale n. 3/2019 del 28 maggio 2019

Oggetto: Definizione della Controversia GU14–233/2018 XXX/ TIM SPA

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTO l'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, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione

AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/233/2018 del 7/06/2018 con la quale XXX SRL, in persona del suo legale rappresentante, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con TIM SPA (di seguito, TIM) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 19/06/2018 (prot. 25238/A0305A) con cui questo Ufficio ha reso noto alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota del 19/07/2018 (prot. 309814/A0305A) con cui TIM ha fatto pervenire memoria difensiva e relativi documenti allegati;

VISTA la nota del 27/06/2018 (prot. 26732/A0305A) XXX inviava memoria di replica;

VISTA la nota del 5/10/2018 (prot. 36502/A0305A) con cui questo Ufficio invitava le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione fissata in data 5 ottobre 2018;

VISTO il verbale di udienza con il quale l'ufficio del CoReCom, prendendo atto dell'esito negativo dell'avvenuto tentativo di conciliazione, si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta quanto segue :

Linea fissa : verso la fine di luglio 2016 veniva richiesto il trasferimento del numero da XXX a XXX;

Il 16 ottobre 2016 avveniva il trasferimento di sede e visto che la linea non era ancora stata trasferita, veniva attuato un trasferimento di chiamata su una sim messa a disposizione dall'agente TIM;

Per quanto concerne internet si suppliva tramite una sim dati, il che comportava lo sfioramento del tetto di gigabyte;

La linea fissa veniva attivata nei primi giorni di gennaio 2017 con il numero XXX, sul quale venivano deviate le chiamate del numero XXX;

Il trasferimento della linea XXX avveniva nell'aprile 2017;

Nonostante la linea XXX non fosse stata richiesta, veniva emessa una bolletta di €. 365,19 per pagamenti arretrati;

Il 27/11/2017 veniva contestato a TIM un guasto sulla linea internet verificatosi dal 22/11 al 27/11, per il quale non veniva corrisposto nessun rimborso;

Per il periodo dal gennaio 2017 al gennaio 2018 la tariffa stabilita avrebbe dovuto essere di €. 520,00, mentre ne venivano richiesti €. 1.302,00;

Linee mobili : venivano addebitate ricariche in più ai cellulari, probabilmente dovute all'uso dell'unica sim dati in ufficio nel periodo di assenza della linea fissa;

Veniva inoltre pagato un contributo TIM Europa Family mai richiesto;

Per le linee mobili si sarebbe dovuto pagare per il periodo agosto 2016-gennaio 2018 la somma di €. 1.838,00 mentre è stata effettivamente pagata la somma di €. 3.272,87 (importi iva esclusa);

Sulla base di detta rappresentazione la società istante chiede:

Per la linea fissa :

- a) rimborso di €. 655,00;
- b) risarcimento per il periodo di assenza di linea fissa;
- c) risarcimento per il periodo di guasto relativo a novembre 2017;

Per le linee mobili:

- d) rimborso di €. 893,00.

TIM nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta quanto segue:

Telefonia fissa : la linea XXX profilo tutto fibra è migrata verso altro operatore in data 5/04/2018, mentre la risorsa XXX, attivata su richiesta dell'utente in data 3/01/2017 con profilo "Tutto senza limiti", è stata cessata da TIM in data 21/11/2017;

Dai sistemi non emergono richieste di trasloco della linea XXX, né risulta che l'utente abbia avanzato reclami;

Controparte non produce alcun documento a supporto delle vicende narrate nel GU14, per cui diventa impossibile comprendere l'accaduto e difendersi;

l'unica circostanza riscontrata riguarda la segnalazione di guasto del 27/11/2017, gestita dall'operatore con risposta del 9/12/2017;

la morosità dell'utente per la parte fissa è pari a €. 1.118,39;

Linee mobili : non risulta che controparte abbia mai denunciato a TIM, tramite reclamo, l'applicazione di tariffe difformi da quelle richieste;

Per la componente mobile la morosità ammonta a €. 1.758,93.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore, ritenendo corretto il proprio operato, chiede che l'Autorità respinga le richieste di parte ricorrente.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

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

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante vanno parzialmente rigettate per i motivi che seguono.

B1. Sulla richiesta di indennizzo per ritardo nel trasloco della linea fissa

La società istante ha lamentato di aver richiesto, verso la fine di luglio 2016, il trasferimento del numero, che si suppone essere lo XXX, da XXX a XXX.

Tuttavia, visto che nell'ottobre del 2016, nonostante l'avvenuto trasferimento della sede, la linea fissa non era stata ancora traslocata, veniva effettuato un trasferimento di chiamata (per la parte voce) su una sim messa a disposizione dall'agente TIM, mentre per quanto concerne internet, si suppliva tramite una sim dati, il che comportava lo sfioramento del tetto di gigabyte.

La linea fissa veniva quindi attivata nei primi giorni di gennaio 2017 con il numero XXX, sul quale venivano deviate le chiamate del numero XXX.

Il trasferimento della linea XXX avveniva poi definitivamente nell'aprile 2017.

Sulla base di tale rappresentazione la società ha chiesto un risarcimento per il periodo di assenza della linea fissa.

L'operatore a tale proposito ha eccepito che dai sistemi non emergono richieste di trasloco della linea XXX, né risulta che l'utente abbia avanzato reclami. Aggiunge inoltre TIM che controparte non ha prodotto alcun documento a supporto delle vicende narrate nel GU14, il che ha reso impossibile comprendere l'accaduto e difendersi.

Occorre in primo luogo rilevare che benché la società istante abbia asserito di aver richiesto il trasloco della linea a far data dal luglio 2016, non vi è agli atti alcun riscontro documentale che possa supportare la suddetta affermazione, non avendo la società stessa provveduto ad allegare alla domanda introduttiva un contratto, una richiesta ovvero un reclamo in tal senso.

Invero, in base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata l'art. 2697 "*Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento*", così come costantemente interpretato dalla giurisprudenza, il creditore che agisce per

l'inadempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare prova della fonte negoziale o legale del suo diritto.

Tale mancanza rende, allo stato degli atti, impossibile a questo Ufficio determinare, con un sufficiente grado di certezza, il periodo temporale di mancato trasferimento della linea fissa oggetto di contestazione e, conseguentemente, in ipotesi, disporre l'obbligo di corrispondere un indennizzo in grado di ristorare il disagio lamentato.

Per questi motivi la domanda avanzata va rigettata.

B. 2) Sulla richiesta di indennizzo per il periodo di guasto

L'utente ha lamentato che il 27/11/2017 veniva contestato a TIM un guasto sulla linea internet verificatosi dal 22/11 al 27/11, per il quale non veniva corrisposto nessun rimborso.

A tale proposito TIM ha riscontrato di aver ricevuto un reclamo relativo all'avvenuto guasto del 27/11/2017, e di averla gestita con risposta del 9/12/2017, con cui confermava la legittimità del proprio operato e la risoluzione del guasto nei tempi previsti dalle Condizioni generali di abbonamento.

Dalla disamina della nota di riscontro TIM del 9/12/2017 allegata agli atti emerge che l'operatore ha confermato di *“ avere effettuato tutte le verifiche del caso, dalle quali non sono emersi elementi per accogliere il suo reclamo, in quanto il guasto da Lei segnalato non è imputabile a TIM come da art. 7 delle Condizioni generali di abbonamento ”*

Valutata la genericità del riscontro fornito dall'operatore, si ritiene nel caso di specie applicabile l'art. 15, comma 2) (Segnalazioni guasti - Riparazioni) delle Condizioni generali di abbonamento TIM, a mente del quale : *“TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione.*

Pertanto, verificato che il 22 novembre 2017 cadeva di mercoledì, il guasto avrebbe dovuto essere riparato entro il 24 novembre. Poiché il servizio è stato ripristinato in data 27 novembre, come entrambe le parti concordano, deve ritenersi verificato un ritardo di giorni tre.

A mente dell'art. 5, comma 1) dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS, *“In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessori, pari a €. 5,00 per ogni giorno di interruzione”*.

Inoltre, considerato che l'art. 12 del Regolamento dispone che se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo “affari”, gli importi vadano computati nella misura pari al doppio, si ritiene che l'operatore debba corrispondere l'indennizzo per l'interruzione di giorni 3 (dal 25/11/2017 al 27/11/2017) per un totale complessivo di €. 30,00 (5,00X2X3 gg).

B.3) Sulla richiesta di rimborso

La società istante ha avanzato una richiesta di rimborso di €. 655,00 per la linea fissa e di €. 893,00 per le linee mobili.

Per quanto riguarda la linea fissa, la richiesta di rimborso, non meglio dettagliata, è stata formulata sulla base dell'affermazione per cui per il periodo dal gennaio 2017 al gennaio 2018 la tariffa stabilita avrebbe dovuto essere di €. 520,00, mentre ne venivano richiesti €. 1.302,00.

Inoltre la società ha lamentato la circostanza per cui la linea XXX (sulla quale venivano deviate le chiamate del numero XXX) non era stata richiesta.

Per questo motivo la società, ha contestato l'emissione della bolletta di €. 365,19 per pagamenti arretrati relativa alla suddetta utenza.

Per quanto riguarda le linee mobili, XXX ha evidenziato che venivano addebitate ricariche in più ai cellulari, probabilmente dovute all'uso dell'unica sim dati in ufficio nel periodo di assenza della linea fissa;

Veniva inoltre pagato un contributo TIM Europa Family mai richiesto;

Secondo la ricostruzione della società, per le linee mobili si sarebbe dovuto pagare, per il periodo agosto 2016-gennaio 2018, la somma di €. 1.838,00 mentre è stata effettivamente pagata la somma di €. 3.272,87 (importi iva esclusa).

L'operatore ha eccepito che la risorsa XXX è stata attivata su richiesta dell'utente in data 3/01/2017 con profilo "Tutto senza limiti", ed ha all'uopo allegato la nota del 4/01/2017 (*Conferma di adesione al servizio TUTTO SENZA LIMITI ADSL, Linea XXX*) inviata da TIM a XXX.

Inoltre TIM ha evidenziato che non risulta che controparte abbia mai denunciato al gestore, tramite reclamo, l'applicazione di tariffe difformi da quelle richieste.

La società istante non ha depositato alcuna documentazione a supporto di tali domande. In particolare non ha depositato copia di contratto/preventivo da cui desumere i costi inerenti le linee telefoniche di che trattasi, non ha depositato copia delle fatture da cui poter dedurre le voci di spesa e gli importi in contestazione, né infine ha allegato reclami in tal senso rivolti all'operatore.

Per le anzidette ragioni e in conformità all'orientamento seguito dalla giurisprudenza dominante in materia di onere della prova, come meglio descritto al precedente punto b.1), deve essere respinta la domanda di rimborso avanzata dall'utente.

DETERMINA

In parziale accoglimento dell'istanza GU14 n. 233/2018 presentata in data 7/06/2018 da XXX SRL, in persona del suo legale rappresentante pro-tempore, corrente XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore TIM SPA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per interruzione del servizio, la somma di €. 30,00;

Rigetta le domande sub a), b) e d).

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

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.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente
Dott. Nicola Princi