

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.478
LEGISLATURA	X

Il giorno 3 luglio 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA TRA XXX / TIM X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*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, recante "*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l’art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l’art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 70/12/CIR;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 41/2017;

Visto l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP. 2019.1482);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 3 luglio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 20/06/2018 nei confronti di TIM X (di seguito, TIM), l’istante XXX X (di seguito “XXX”) ha presentato richiesta di definizione prot. AL/2018/0040845 del 05/07/2018 lamentando che:

- in data 16/07/2016 stipulava con l’operatore un contratto per l’installazione del sistema denominato “nuova comunicazione integrata” caratterizzato da centralino virtuale e rete aziendale in fibra ottica 10 Mb. In sede di sopralluogo emergeva la necessità di effettuare dei lavori di adeguamento della rete aziendale che sarebbero stati eseguiti da ditta incaricata da TIM e pagata dall’istante;
- la rete aziendale veniva installata nel periodo luglio-dicembre 2016;
- solo nel luglio 2017 venivano consegnate ed installate le apparecchiature telefoniche e il centralino, ma l’attivazione non era completa;
- per accelerare l’attivazione del sistema XXX si vedeva costretta a sottoscrivere tre integrazioni contrattuali (gennaio 2017, aprile 2017 e ottobre 2017) senza, tuttavia, che ancora nel dicembre 2017, il servizio fosse pienamente operativo;
- con nota del 26 gennaio 2018, quindi, XXX chiedeva a TIM la “rinuncia completa all’attivazione del servizio con conseguente disattivazione immediata di quanto fino ad ora consegnato ed installato, oltre al ritiro del materiale consegnato” per discrepanza tra i servizi promessi ed attivati e sostanziale aumento del contributo mensile globale;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- ciò nonostante TIM intimava la richiesta di pagamento di numerose numerazioni secondarie mai operative posto che, in attesa dell'attivazione del nuovo centralino, sul numero principale di XXX non era mai stata chiesta richiesta la portabilità dal precedente gestore (Vodafone);
- a seguito della rinuncia al rapporto con TIM, in data 5 marzo 2018 veniva stipulato il contratto per la fornitura del centralino virtuale con altro gestore;
- finalmente, l'8 giugno 2018 XXX poteva quindi procedere al passaggio del numero principale da Vodafone al nuovo gestore.

Tanto premesso, in sede di GU14 l'utente ha richiesto:

- a) il ritiro delle apparecchiature consegnate da TIM;
- b) storno delle relative fatture di acquisto delle apparecchiature consegnate da TIM per Euro 9.864,55;
- c) lo storno di tutte le fatture emesse da TIM per il contratto di comunicazione integrata in quanto mai utilizzato.

2. La posizione dell'operatore TIM

L'operatore TIM, con propria memoria difensiva evidenzia che – diversamente da quanto sostenuto dall'istante – dal 28/08/2017, data di rientro dell'ultima componente fonia in TIM da precedente gestore, il pacchetto “nuova comunicazione integrata” era completo e, dunque, potenzialmente funzionante.

Solo in data 7/02/2018 (oltre 5 mesi dalla completa attivazione dei servizi) risulta la richiesta dell'istante di rinuncia al servizio e contestuale cessazione del contratto. In tale occasione, Tim ha informato l'istante che, essendo già stata espletata l'attivazione del pacchetto “nuova comunicazione integrata”, non era possibile rinunciare ai servizi se non previo pagamento delle penali previste da contratto e con il saldo completo delle rate degli apparati acquistati dal cliente.

Tanto premesso l'operatore segnala che già provveduto all'emissione di note di credito a favore dell'istante per un importo totale di Euro 9.140,01 a storno parziale di quanto dovuto dall'istante.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Motivazione della decisione

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte attrice trovano parziale accoglimento come di seguito precisato.

- a) La richiesta sub c) di storno di tutte le fatture emesse da TIM per il servizio di "comunicazione integrata" per inutilizzo del servizio dovuto alla mancata attivazione della rete aziendale può essere accolta nei termini che seguono.

Rispetto a tale richiesta TIM, ha prodotto un riepilogo della posizione amministrativa dell'istante dal quale risulta un insoluto complessivo pari ad Euro 22.380,57 derivante dal mancato pagamento di una serie di fatture relative al periodo luglio 2017 – ottobre 2018. Nella propria memoria, inoltre, l'operatore afferma che:

- l'impianto NICI richiesto dal cliente aveva la seguente configurazione: - 052XXXX98 voip; - 052XXXXXX995 adsl GIGABUSINESS attivata 14/12/2016; - 052XXXXX031 NICI; - 052XXXXX033 VIRTUAL PBX MASTER FITTIZIA 21/12/2016;
- detti servizi risultano attivati dal luglio 2017;
- la richiesta di cessazione dei servizi in questione da parte dell'istante è avvenuta solo in data 7/02/2018;
- nel corso del rapporto contrattuale ha già provveduto all'emissione di 9 note di credito a parziale stralcio di altrettante fatture emesse nel periodo febbraio 2017 – gennaio 2018 per Euro 9.140,01.

Tanto premesso si deve osservare che l'operatore non ha specificato a quale titolo abbia provveduto allo stralcio di Euro 9.140,01 dal totale dell'insoluto. Inoltre, l'operatore si è limitato ad affermare che i servizi in questione erano attivi a partire dal luglio 2017 ma non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla correttezza del suo operato, né ha fornito alcuna documentazione idonea a dimostrare in maniera inequivoca il corretto funzionamento delle apparecchiature da esso installate presso l'istante. Peraltro, dalla documentazione in atti, risulta che, in almeno due circostanze (note TIM prot. C17185077 del 28/03/2017 e C17624524 del 06/06/2017) l'operatore ha riconosciuto che "abbiamo effettuato



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

i dovuti controlli e riscontrato la fondatezza di quanto da lei evidenziato” (cioè i malfunzionamenti del sistema). Sul punto, va rilevato che conformemente a quanto stabilito dall’art. 1218 cod. civ., l’operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento perché in mancanza, l’inadempimento o l’inesatto adempimento denunciati dall’utente saranno confermati (punto III.4.2 delle Linee Guida approvate con delibera Agcom 276/13CONS; Corecom E.R. Delibera 41/2017).

D’altra parte, va altresì riconosciuto che l’istante non ha prodotto le fatture contestate di talché non risulta possibile verificare le voci che le compongono al fine di distinguere tra esse quelle che si riferiscono ai servizi utilizzati e quelle che si riferiscono ai servizi oggetto di contestazione. In conseguenza di ciò, le richieste di storno della somma in questione risultano generiche. Sul punto, l’Autorità ha un orientamento costante: la delibera n. 70/12/CIR, infatti, ha stabilito che in materia di onere della prova, “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente”.

Tanto premesso, considerato che nella fattispecie è possibile affermare che vi è stato un disservizio da parte dell’operare (in quanto ammesso dalla stessa TIM che, infatti, ha operato degli stralci volontari degli importi richiesti all’utente) ma che nessuna delle due parti fornisce i chiarimenti e/o la documentazione necessaria a determinarne la portata, in applicazione di quanto previsto dal punto III.5.2 delle citate Linee Guida che ammette il ricorso all’equità nel caso in cui il *quantum debeatur* non sia quantificabile sulla base di parametri certi, si ritiene che la decisione sulla domanda di storno possa essere accolta nella misura del 50%.

b) Con riferimento alla richiesta di sub b) di stralcio di quanto pagato per l’acquisto delle apparecchiature consegnate da TIM si osserva quanto segue:

1. l’istante ha prodotto copia della fattura n. 6820180207002662 del 27/02/2016 per Euro 9.864,55 avente ad oggetto “Vendita apparati New Generation”;
2. l’importo di detta fattura è stato contestato dall’istante con nota del 16/03/2018 nella quale si eccepisce l’intervenuta rinuncia al servizio comunicata con PEC del 26/01/2018 nella quale, data l’inutilizzabilità del servizio di rete, si chiedeva il ritiro degli apparati in questione;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. tale ultima comunicazione è stata riscontrata al TIM con nota del 12/03/2018 nella quale si osserva che l'operatore "non può procedere all'annullamento dell'attivazione e al ritiro dei prodotti in questione in quanto da verifica il servizio [VOIP] risulta già attivato... da luglio 2017... non è quindi possibile ad oggi rinunciare all'attivazione mentre è possibile cessare pagando però i corrispettivi di recesso previsti dalle tabelle 13 e 14 del profilo commerciale e le rate a scadere dei prodotti che rimangono di sua proprietà" (posizione confermata anche con successiva nota TIM del 24/04/2018);
4. con successiva nota del 16/03/2018 XXX contestava che l'impianto non era mai entrato in attività in quanto Telecom non aveva ancora provveduto alla portabilità come previsto dal contratto iniziale e, pertanto, l'apparecchiatura consegnata era inutilizzata.

Tanto premesso si osserva che le condizioni generali di contratto del servizio di TIM "Nuvola IT Comunicazione Integrata", richiamante dal contratto sottoscritto dall'istante come prodotto in atti e reperite on line, al punto 15.1. dispongono che "il Richiedente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal contratto o anche dalla sola Offerta dandone comunicazione a TIM ... qualora il Richiedente receda dal Contratto nel corso dei primi 3 (tre) anni, sarà tenuto a corrispondere a TIM gli importi indicati nel Profilo/Offerta Commerciale in dipendenza del momento di efficacia del recesso e determinati sulla base dei costi sostenuti da TIM. Tali importi dovranno essere corrisposti nei modi e nei termini indicati nel Profilo/Offerta Commerciale. Inoltre, il Richiedente sarà tenuto a corrispondere a TIM gli importi dovuti per il Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso. Qualora il Servizio abbia ad oggetto anche il noleggio di apparati, il richiedente sarà tenuto a riconoscere a TIM, a titolo di corrispettivo per il recesso, un importo pari alla sommatoria dei canoni di noleggio a scadere (o della quota parte del canone del Servizio relativa agli Apparati) attualizzata al tasso BCE rilevabile al momento del recesso".

Sul punto si rileva che la fattura TIM 820180207002662 del 27/02/2016 contiene solamente la dizione "vendita apparti New Generation" senza alcuna specificazione delle modalità di calcolo ("sommatoria dei canoni di noleggio a scadere") e che le parti non hanno prodotto le tabelle del profilo commerciale allegate al contratto nelle quali, secondo quanto riferisce



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

l'operatore, dovrebbero essere indicati gli importi delle "rate a scadere" delle apparecchiature fornite da TIM. Pertanto, sul punto, non è possibile verificare la correttezza di quanto imputato dall'operatore all'istante.

Per questa ragione, in forza di quanto previsto dall'art. 15 delle condizioni generali di contratto, espressamente accettare dall'istante all'atto della sottoscrizione del contratto, la richiesta in esame di storno della somma di Euro 9.864,55 contenuta nella fattura TIM 820180207002662 del 27/02/2016 non è accoglibile e, in ogni caso risulta assorbita dalla decisione secondo equità del precedente punto A.

- c) La richiesta sub a) di ritiro delle apparecchiature consegnate da TIM, deve dichiararsi inammissibile. Ai sensi dell'art. 19, c. 4 del Regolamento, infatti, l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi e/o storni di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, mentre la richiesta in esame, in quanto connessa ad un obbligo di *facere*, resta estranea alla cognizione del Corecom.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità:

DELIBERA QUANTO SEGUE

- 1) Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società TIM X per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) La società TIM X è tenuta stornare il 50% di tutte le fatture emesse relativamente al contratto di comunicazione integrata.
- 3) La società TIM X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom