

Verbale n. 18

Adunanza del 30.09.2013

L'anno duemilatrecento, il giorno 30 del mese di settembre, alle ore 11.00, in Torino presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 13 – 2013

Oggetto: Definizione della controversia XXX XXX/ TELECOM ITALIA XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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;

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*;

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 di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

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);

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 4 dicembre 2008;

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 in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

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*;

VISTA l'istanza presentata in data 12.07.2013, con cui XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX (di seguito, Telecom), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 29.03.2013 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la memoria difensiva e la documentazione inviate dall'operatore in data 29.07.2013;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento del 30.09.2013;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- a) di essere titolare di contratto TIM SIM n. XXXXXXXXXXXX tipologia Affari Prepagato;
- b) che in data 21.03.2013 TIM scollegava completamente la SIM in oggetto, sia in entrata che in uscita, senza alcun preavviso né comunicazione;
- c) che in seguito a ripetuti reclami da parte del cliente, TIM provvedeva a riattivare la SIM solo in data 24.04.2013, dopo 35 giorni di totale disservizio, modificando la tipologia contrattuale in Consumer anziché Business;
- d) che, a seguito del riconoscimento dell'errore, TIM emetteva assegno di € 262,00, conteggiando la quota di € 7,5 per ogni giorno di sospensione del servizio, assegno incassato dal cliente quale acconto sul maggior dovuto.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- che venga liquidata a titolo di indennizzo la somma di € 700,00 a compensazione del disagio subito per indebito distacco totale SIM dal 21.03.2013 al 24.04.2013, tenuto conto che l'utenza interessata dal disservizio era di tipo Business anziché Consumer.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che a seguito di richiesta di portabilità da WIND, sottoscritta in data 31.03.2004, l'utenza in oggetto veniva inserita in contratto BU "Office Network";
- che in data 3.08.2009 il cliente chiedeva la migrazione da abbonato Business a "Prepagato Consumer" ;
- che TIM ha provveduto con raccomandata del 25.06.2013 ad inviare all'istante assegno bancario di € 262,00 applicando un indennizzo di € 7,50 X 35 giorni di disservizio come da tariffario AGCOM di cui alla Delibera 73/11/CONS.

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.

B) Nel merito

Nel merito la domanda dell'istante non risulta accoglibile e va rigettata per le seguenti motivazioni:

il caso in esame attiene alla verifica della tipologia di contratto sottoscritta dal sig. XXX ed al relativo indennizzo liquidabile secondo quanto previsto dal Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS e s.m.i..

Dalla documentazione acquisita agli atti, e peraltro prodotta sia dall'istante che dall'operatore, si evince che il sig. XXX sottoscriveva in data 31.03.2004 un modulo di richiesta del servizio di portabilità, da WIND, del numero radiomobile verso rete GSM TIM (v. doc. 3 istanza introduttiva).

Successivamente, in data 3.08.2009, il sig. XXX, in qualità di titolare di contratto Multibusiness, sottoscriveva modulo di richiesta di migrazione di n. 3 utenze (tra cui la XXXXXXXXXX oggetto della presente controversia) da Abbonato Business a "Prepagato Consumer" (v. doc. n. 3 Istanza introduttiva e doc. n. 1 Memoria TELECOM).

Ad ulteriore supporto delle proprie argomentazioni, TELECOM produce altresì l'ultima fattura del profilo Business relativa al sesto bimestre del 2009.

La lettura di tale documentazione consente pertanto di appurare alcuni elementi utili ai fini della disamina della vicenda.

Va innanzitutto evidenziato che le parti (istante e operatore) hanno entrambe prodotto documentazione attestante che a far data dal 3.08.2009 il sig. XXX ha fatto richiesta di migrazione da contratto business a "Prepagato Consumer".

Inoltre, a fronte dell'osservazione in tal senso avanzata da TELECOM, e cioè che il sig. XXX risultava, a decorrere dal 2009, cliente "Consumer", il ricorrente non ha ulteriormente eccepito (come sarebbe stata sua facoltà entro 10 giorni dal ricevimento delle memorie difensive TELECOM), il che porta a ritenere provata la circostanza, opposta da TELECOM, per cui a partire dal 14.10.2009 il sig. XXX risulta essere titolare di utenza prepagata Consumer.

Risulta, per converso, pacificamente provato, in quanto ampiamente riconosciuto dall'operatore, che vi sia stata una indebita sospensione del servizio, sia in entrata che in uscita, in quanto priva dei necessari presupposti ed in assenza del previsto preavviso, e che pertanto la linea telefonica in oggetto abbia subito un distacco dal 21.03.2013 al 24.04.2013, per un totale di giorni 34.

Considerato che l'art. 4 del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla Delibera AGCOM n. 73/11/CONS e s.m.i., prevede che *"nel caso di sospensione di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo [...] pari a € 7,50 per ogni giorno di sospensione"*, l'indennizzo per un'interruzione di giorni 34 è pari ad € 255,00.

Pertanto, posto che dalle risultanze istruttorie, oltre che per pacifica ammissione di parte istante, come si desume dalla lettura dell'istanza introduttiva della controversia, emerge che una somma superiore è già stata corrisposta da TELECOM a mezzo assegno bancario con raccomandata inviata all'utente in data 25.06.2013 (e pertanto in epoca antecedente l'instaurazione del presente contenzioso), tale circostanza rende superflua una pronuncia in tal senso.

Tutto ciò premesso, e per le ragioni sopra esposte, si ritiene che non sussistano gli estremi per la liquidazione di un maggiore indennizzo e che pertanto la richiesta di riconoscimento

del diritto alla corresponsione della somma di € 700,00, avanzata da parte istante, non possa essere accolta.

Ritenuto infine di non dover concedere alcun rimborso per le spese di procedura, stante il rigetto integrale dell'istanza per le suesposte ragioni,

tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati,

1) il **rigetto** della domanda formulata dal sig. XXX, residente in XXX, nei confronti di Telecom Italia XXX, corrente in XXX.

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.

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 PRESIDENTE
Bruno Geraci

IL COMMISSARIO RELATORE
Tiziana Maglione

DT/NP/AM