

DELIBERA n° 18 / 2019

Definizione della controversia

Sig. Telecom Italia S.p.A.

GU14/431/2017

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

Nella seduta del 01.07.2019

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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*”;
- VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l’accordo quadro tra l’*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*, del 28 novembre 2017;
- VISTO** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01.01.2018, con la quale, ai sensi dell’art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l’*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all’art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza del Sig. acquisita il 13 ottobre 2017 al n. prot. 54090;
- VISTI** gli atti del procedimento
- CONSIDERATO** che in sede di udienza di discussione, avvenuta il 14.02.2018, le parti non sono giunte

ad una risoluzione bonaria della controversia.

CONSIDERATA In sintesi la posizione dell'istante:

- titolare di un contratto, con la convenuta, per la fornitura del servizio di telefonia e Adsl al costo di 29,00 mensile
- dalle fatture ricevute si accorgeva che l'importo delle stesse era superiore al costo concordato e che gli venivano addebitate 5,00 per il servizio "Tim Vision" mai richiesto ed il cui decoder non è stato mai messo in funzione.
- dal mese di aprile 2017 all'insaputa veniva attivata nei confronti dell'istante il profilo "Tim Smart" con conseguente aumento degli importi fatturati per oltre 68,00 mensili
- diverse sono state le segnalazioni al servizio clienti della TIM ma il problema non è stato risolto e pertanto in data 04/05/2017 l'utenza veniva passata al altro gestore
- il 14/06/2017 con pec, veniva effettuato reclamo, richiesto lo storno degli importi fatturati per "Tim Smart" e "Tim Vision con decoder, e richiesti gli indennizzi dovuti per legge
- in data 10/10/2017 l'istante riconsegnava il decoder pagando euro 12,00 per la spedizione

In base a tale premesse, ha richiesto:

- a) indennizzo per mancata risposta al reclamo nei fatti per cui è in causa, di euro 20,00 per il periodo 14.06.2017 al 04.07.2017 (data di compilazione del formulario UG)
- b) indennizzo per un totale di euro 1.020,00 per avere avuto attivato il servizio non richiesto Tim Vision dal 01.12.2016 al 04.05.2017 e per l'attivazione del servizio non richiesto "Tim Smart" nel periodo 14.03.2017 alla data della disdetta avvenuta il 05.05.2017
- c) storno degli importi fatturati per i servizi mai richiesti
- d) di condannare la convenuta, per responsabilità contrattuale e/o extracontrattuale, a liquidare euro 500,00 per danno subito dal richiedente
- e) la refusione delle spese procedurali e gli oneri legali

CONSIDERATA In sintesi la posizione del convenuto il quale:

in merito all'istanza in argomento con la quale il ricorrente lamenta l'addebito di costi non dovuti su fatture relative all'utenza, rileva che:

- in data 11.01.2016 è stato consegnato un decoder Tim Vision e che in merito agli addebiti effettuati per tale apparato non risultano reclami scritti o telefonici, inoltrati entro i termini previsti, anzi da verifiche effettuate è stato riscontrato solo un contatto dell'istante al servizio cliente in data 02.03.2017, con il quale veniva richiesta la disdetta dell'utenza ma, a seguito offerta, allo stesso, di un nuovo profilo tariffario veniva attivato il profilo "Internet senza limiti" (come si evince dalla schermata di retro-cartellino allegata alla memoria)
- in data 14.03.2017, sempre a seguito di contatto telefonico dell'istante al servizio clienti, veniva attivato il profilo "Tim Smart Casa" ad 29,90 al mese (come si evince dalla schermata di retro-cartellino allegata)
- in data 26.05.2017 l'utenza in contestazione cessava per passaggio verso altro operatore, lasciando una morosità di 14,30 al netto dell'IVA recuperata

Sulla base di tale premesse, l'operatore chiede il rigetto di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati, perché infondate sia in fatti che in diritto.

CONSIDERATA LA MOTIVAZIONE DELLA DECISIONE:

In via preliminare, si dichiara l'inammissibilità della domanda di risarcimento danni, per incompetenza di questo Organo a decidere su qualsiasi richiesta risarcitoria, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/Cons, essendo materia riservata alla competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Passando al merito della controversia in argomento, sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

L'istante lamenta l'addebito di costi non dovuti su fatture relative all'utenza ma ha formulato una domanda priva di elementi precisi e dettagliati e dal formulario GU14 non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite: ha allegato una scarsa documentazione (ad esempio, non è stata depositata né copia del contratto, né copia delle fatture contestate), cosicché non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa.

In merito al reclamo presentato con pec il 14/06/2017, con il quale si richiedeva lo storno degli importi fatturati per "Tim Smart" e "Tim Vision con decoder" oltre agli indennizzi dovuti per legge, senza entrare nel merito si rileva che esso è stato presentato dopo il passaggio dell'utenza ad altro gestore telefonico ed altresì si rileva che, prima che scadessero i termini previsti per la risposta a reclamo dalle C.G.C. della convenuta, parte istante ha presentato richiesta di conciliazione mediante compilazione del formulario UG; pertanto si ritiene che l'indennizzo richiesto per mancata risposta a reclamo non possa essere riconosciuto.

Altresì non è possibile riconoscere il rimborso delle spese sostenute dall'istante per la restituzione del decoder TIM Vision alla convenuta in quanto detta restituzione è stata effettuata dopo ben 22 mesi dalla ricezione e dopo l'udienza di conciliazione

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore telefonico chiamato in causa e pertanto si ritiene ragionevole disporre la compensazione delle spese del procedimento

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria Co.Re.Com., arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. il rigetto di ogni richiesta formulata dal Sig. _____ nei confronti della Telecom Italia S.p.A., in relazione all'utenza _____ per le motivazioni espresse in premessa.
2. la compensazione delle spese del procedimento

Il presente atto 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 Co.Re.Com. Sicilia e dell'AGCOM.

Palermo, 01-07-2018

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

I COMMISSARI

Avv. Alessandro AGUECI

Dott. Alfredo RUZZO

Dott. Antonio VECCE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.
arch. Francesco Di Chiara