



Verbale n. 12

Adunanza del 3 dicembre 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno tre del mese di dicembre, alle ore 09.30 in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Assente giustificato:

Delibera n. 68 – 2018

Oggetto: Definizione della Controversia GU14 119/2018 – XXX S.R.L. / TIM S.P.A. (già Telecom Italia S.p.A.)

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. 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 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 l'istanza GU14 n. 119/2018 del 16/03/2018 con la quale XXX S.r.l. ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia con la società TIM SPA, già Telecom Italia S.p.A. (di seguito, TIM), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 10.04.2018 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE la memoria difensiva presentata dal gestore e quella di replica dell'istante;

UDITE le parti nell'udienza del 10.07.2018;

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

UDITA la relazione dell'Avv. Vittorio del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- che le linee telefoniche XXX, XXX, XXX e non hanno mai funzionato correttamente dall'attivazione del contratto;
- che, inoltre, il numero XXX non è mai entrato in funzione;
- di avere sollecitato l'intervento dei tecnici, che non hanno mai risolto la situazione;
- che non è servito neppure l'intervento della Dott.ssa *** nonché della responsabile Dott.ssa *** in quanto non hanno mai inoltrato i reclami e i solleciti sporti e, anche qualora l'avessero fatto, nessuno li ha mai ricevuti.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) risarcimento del danno subito;
- 2) rimborso degli importi addebitati.

L'operatore, nella memoria difensiva, preliminarmente eccepisce l'inammissibilità della richiesta avanzata in ordine al risarcimento del danno subito, in quanto il risarcimento dei danni (patrimoniali e non patrimoniali) non è proponibile innanzi al Corecom;

Fatto salvo quanto sopra, in sintesi rappresenta:

- che l'utente aveva attive le utenze: XXX Internet Professional Fibra 30M adaptive dal 22.12.2016, con intestazione XXX S.r.l. (c.f. 0000010733630XXX). Il subentro oneroso in favore di XXX avveniva il 13.03.2017; XXX – ISDN (con aggiuntivo XXX) attivo dal 22.12.2016; XXX Tutto Fibra attivo dal 21.12.2016; XXX Bra Multinumero – ISDN attivato il 22.12.2016 con intestazione XXX S.r.l. (c.f. 0000010733630XXX). Il subentro oneroso in favore di XXX avveniva il 13.03.2017; XXX Simplex – RTG con Tutto Senza Limiti 20 Mega rientrato con OL 13.01.2017 come XXX s.a.s. di XXX. (0000008769700XXX) trasformato in XXX – ISDN il 09.02.2017; volturato come XXX S.r.l. il 01.03.2017 è avvenuto il subentro oneroso in favore di XXX S.r.l. il 25.05.2017;
- che i canoni addebitati rispecchiano quanto sottoscritto dall'utente nonché quanto confermato tramite invio della Welcome Letter;
- che i subentri richiesti da XXX sono stati correttamente espletati, come comunicato con missiva del 13.03.2017;
- che gli asseriti malfunzionamenti / disservizi segnalati dall'istante non trovano riscontro alcuno rispetto alle verifiche effettuate;
- che, invero, dal retrocartellino guasti allegato *sub* doc. n. 4, riferito alle linee oggetto di procedimento, si evince come tutte le segnalazioni siano state risolte entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento;
- che l'unica segnalazione pervenuta – datata 05.04.2017 – è stata riscontrata da Tim con un accredito a titolo di correttezza commerciale, pari ad € 10,00, come debitamente comunicato all'utente;
- che quanto sopra esposto è altresì comprovato dal fatto che, dopo il 05.04.2017, l'utente non ha più reclamato per asseriti malfunzionamenti;
- che alla luce di quanto esposto appare evidente come non potrà più essergli imputata qualsivoglia censura, non essendo ravvisabili in capo al gestore addebiti di responsabilità;
- che l'insoluto presente a sistema, pari ad € 4.678,30 dovrà essere integralmente saldato.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede, previa conferma della correttezza del suo operato, il rigetto delle domande avversarie.

La società istante in data 18.05.2018 ha, tra l'altro, precisato:

- di non aver potuto completare, a distanza ormai di anni, la nuova configurazione progettata per l'azienda a causa di una delle linee non ancora funzionante;
- che le linee funzionanti, citate da Telecom, non sono mai state utilizzate;

- di aver ritenuto opportuno aspettare il completamento della sistemazione delle linee;
- che quest'ultima non si è ancora ultimata;
- di essere stata contestualmente costretta a pagare il vecchio operatore per non sospendere tutti i servizi connessi all'azienda;
- di non essere per tali motivi d'accordo con quanto espresso da Telecom;
- che i vari tecnici inviati (di altre aziende subappaltatrici) non hanno risolto la situazione;
- di non poter dimostrare con documentazione quanto affermato, in quanto detti tecnici non rilasciano moduli di intervento se non in alcuni rari casi.

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 ad eccezione della domanda posta *sub* n. 1) in quanto la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla Delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dal sopraccitato articolo 19. Resta salvo, in ogni caso, il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno, che ricade nella giurisdizione esclusiva di quest'ultima.

B) Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata *sub* n. 2) non può essere accolta in quanto assolutamente generica ed indeterminata: la società istante si è infatti limitata a fornire un generico quadro della vicenda contrattuale, omettendo però di indicare e quantificare gli importi addebitati per i quali chiede il rimborso, pur essendo suo onere contestualizzare le richieste.

Detta quantificazione non è risultata ricavabile neppure dalla disamina della documentazione prodotta; tale insufficienza descrittiva e probatoria ha dunque impedito all'ufficio scrivente di operare le dovute valutazioni in ordine alla spettanza o meno di rimborsi.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

Per i motivi sopra indicati,

il rigetto dell'istanza GU14 n. 119/2018 presentata in data 16/03/2018 da XXX S.r.l., in persona del legale rappresentante pro-tempore, corrente in XXX, nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.), in persona del legale rappresentante pro-tempore.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 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
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte