

DELIBERA N. 161/2022/CRL/UD del 04/08/2022
D. LXXX / TIM SPA
(ISTANZA LAZIO/D/211/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 04/08/2022;

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*”;

VISTO il Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle 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, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del Sig. D. Lxxx di cui al prot. D1502 del 22.02.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito di sottoscrizione contratto con Telecom Italia S.p.a., ora Tim Italia S.p.a. (da ora in poi solo Tim), per l’attivazione esclusivamente dei servizi dati, parte istante lamenta la mancata attivazione degli stessi servizi, l’attivazione dei servizi voce,

l'addebito di somme non dovute, perché relative ad un servizio non richiesto, sospensione della linea telefonica e mancata risposta ai reclami.

Parte istante deposita memorie difensive e repliche alle memorie della Telecom.

Per tali ragioni chiede al Corecom che Voglia:

- Riconoscere in favore dell'istante la somma di € 200,00 per mancata risposta ai reclami.
- Riconoscere in favore dell'istante € 400,00 per mancata attivazione linea ADSL.
- Riconoscere in favore dell'istante € 1.100,00 per sospensione/cessazione linea 068xxxxx7
- Riconoscere lo storno delle fatture insolute in quanto non dovute pari ad € 410,62.
- Riconoscere in favore dell'istante i costi sostenuti per la controversia di € 150,00.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata in atti la TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.) contesta la fondatezza in fatto ed in diritto delle ragioni poste a fondamento dell'istanza presentata dal Sig. Daniele Lisa per le seguenti ragioni.

“Controparte assume di aver chiesto una linea ADSL ed invece "scopre" che le è stato attivato anche il numero di telefono... peccato che non può essere attivata alcuna linea ADSL senza attivazione della linea fonia su numero telefonico.

In realtà, l'attivazione della seconda numerazione è avvenuta a seguito di cessazione della prima per morosità.

Dunque, nel luglio 2015, il Sig. Lisa richiedeva l'attivazione dell'offerta "Tutto "(linea fonia e adsl - doc. 1) sul numero 069xxxx presso un negozio Tim con servizio adsl senza richiesta di invio modem a noleggio/vendita, con attivazione completa anche di linea ADSL in data 8/8/15, tuttavia questa veniva cessata in data 09/11/2015 per il mancato pagamento dei conti di settembre ed ottobre 2015 (doc. 2 e 2 a).

Per quanto concerne la seconda linea telefonica indicata in GU, si rileva quanto segue.

In data 19/01/2015, l'istante chiedeva l'attivazione della linea 068xxxxx tramite richiesta "on-line web" per l'attivazione dell'adsl e offerta Tim smart (doc. 3), avvenuta in data in data 28/01/2015 e cessata anche questa in data 16/12/2016 sempre per morosità (docc. 4 e 5).

A ciò si aggiunga che l'unico reclamo inviato dall'istante relativamente ad un ipotetico disservizio sulla linea (ma come visto così non è) è solo un anno dopo le diverse attivazioni dei servizi ADSL, dunque di certo non così grave e immediato come diversamente rappresentato, poi cessati per unica responsabilità del Sig. Lisa.”

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

L'istante lamenta la mancata attivazione degli stessi servizi, l'attivazione dei servizi voce, l'addebito di somme non dovute, perché relative ad un servizio non richiesto, sospensione della linea telefonica e mancata risposta ai reclami.

A sostegno della propria domanda afferma che “La Responsabilità dei suddetti disservizi non può che essere integralmente attribuita alla scorretta gestione della pratica da parte del gestore Telecom reo di non aver mai dialogato con L'ISTANTE anche quando ha inviato reclami e segnalazioni. Telecom non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione della pratica EVIDENZIANDO SCARSO SPIRITO CONCILIATIVO, nonostante anche emanazione del provvedimento urgente di riattivazione/trasloco linea costringendo l'istante a presentare istanza di definizione”.

L'operatore non ha fornito nelle sue memorie documentazione idonea a dimostrare che le pretese di parte istante fossero infondate e immotivate, ma limitandosi a fornire una giustificazione tecnico-legale ai disservizi lamentati dal Sig. Lisa.

Pertanto, esaminati gli atti, le richieste di parte attrice possono essere accolte per i motivi di cui sopra.

Per ciò che attiene la mancata attivazione dei servizi dati, e la sospensione della linea telefonica contraddistinta dal n. 0686xxx, così come richiesti dal Sig. Lisa, si rileva che le richieste dello stesso deve ritenersi idonee anche in ragione dei parametri stabiliti dagli artt. 4 e 5 della delibera 73/117 Cons.

Nelle memorie depositate, pur lamentando l'attivazione di servizi non richiesti, il Sig. Lisa non ha poi formulato nessuna richiesta risarcitoria. Si ritiene comunque per le ragioni esposte, che sia necessario riconoscere allo stesso una liquidazione anche per questa voce di indennizzo, ai sensi dell'art. 9 della delibera 73/11/Cons, che si quantifica in via equitativa in € 100,00.

Per le ragioni esposte si accoglie la richiesta di storno delle fatture che allo stato sono inevase.

E' accoglibile e viene accolta la richiesta di indennizzo relativo alla mancata risposta ai reclami, atteso che l'art. 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS stabilisce che “Se l'operatore non fornisce alcuna risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”. Parte resistente non ha mai prodotto risposta ai reclami presentati dalla parte istante e pertanto appare legittima e giustificata la quantificazione di € 200,00 svolta dal Sig. Lisa.,

peraltro inferiore al calcolo pro die rapportato agli importi regolamentari e disposto in via equitativa.

Infine, si ritiene di accogliere anche la richiesta di liquidazione di € 100,00 quali spese relative alla procedura presso il Corecom, atteso che, stante la complessità delle richieste e dei motivi posti a fondamento delle stesse, parte istante è stata costretta ad utilizzare una difesa tecnica.

Per detti motivi non può, parimenti, essere accolta la richiesta di rifusione delle spese di lite.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento della richiesta del Sig. D. Lxxx, nei confronti della società Tim S.p.A. e di stabilire, come da motivazione, che l'operatore è tenuto ad indennizzare l'istante nella misura di € 400,00 per la mancata attivazione della linea ADSL, € 1.100,00 per sospensione/cessazione linea 068xxx, € 100,00 per attivazione dei servizi non richiesti.
2. Accoglie la richiesta di storno delle fatture Tim ancora inevase.
3. Stabilisce che la Tim è tenuta a versare la somma di € 200,00 ai sensi dell'art. 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS per mancata risposta ai reclami e la somma di € 100,00 quale spese di procedura.
4. Tim S.p.A. è tenuta ad ottemperare 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.

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

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 04/08/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini