

DELIBERA DL/077/17/CRL/UD del 05 giugno 2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

S. FRANZI' / TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/17/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 05 giugno 2017;

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 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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera 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 delibera 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 dell'utente sig. S. Franzì presentata in data 13.1.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato – nei confronti di Telecom Italia XXX di seguito per brevità "Telecom" – la mancata riattivazione della linea mobile XXXXX4420 e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. nell'udienza di conciliazione, tenutasi presso il Corecom Lazio in data 29.1.2015, veniva sottoscritto un verbale, in virtù del quale il gestore si impegnava a ricontattare il cliente entro 15 giorni dalla data dell'udienza, al fine di verificare la possibilità di ripristinare la linea XXXX4420;

- b. l'11.2.2015 veniva contattato dal servizio clienti che gli comunicava la volontà di riattivare la linea in questione e, a tale fine, provvedeva ad inviargli via mail il contratto "Tim Tutto senza limiti NEW", che veniva sottoscritto dall'utente e inviato al gestore nello stesso giorno;
- c. non avendo l'operatore ripristinato il servizio, né consegnato la sim card, l'utente inviava, dapprima, un reclamo del 13.4.2015 e, successivamente, un atto di diffida a mezzo Pec del 5.6.2015, rimasti entrambi privi di riscontro;
- d. persistendo l'inadempimento del gestore, presentava in data 7.7.2015 una nuova istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione che, all'udienza del 23.11.2015, si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, l'utente - ferma la richiesta di immediata attivazione del servizio - ha richiesto nei confronti dell'operatore:

- i. euro 2.460,00, a titolo di indennizzo per omessa/ritardata attivazione del servizio l'indennizzo per il periodo dal 18.02.2015 al 12.1.2016 (ex art. 4 allegato B alla Del. 124/10/CONS);
- ii. euro 400,00, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 13.5.2015 (ex art. 12 allegato B alla Del. 124/10/CONS).

2. La posizione dell'operatore Telecom.

Telecom ha dedotto, nella propria memoria difensiva, preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza avendo l'utente formulato delle richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado.

Nel merito evidenziava che, in ottemperanza al verbale di conciliazione, provvedeva ad emettere una nota di credito finalizzata all'azzeramento totale della morosità, nonché a ricontattare l'utente per una nuova contrattualizzazione della linea.

Riferiva inoltre che l'ordine immesso a sistema del 16.2.2015 subiva uno scarto per inaffidabilità, poiché non era stata aggiornata la situazione contabile dell'utente, non risultando infatti a sistema la predetta nota di credito. Anche il successivo tentativo del 2.3.2015 veniva scartato con lo stesso esito e, solo a seguito di un ulteriore controllo, risultava una preesistente morosità su un diverso contratto dell'utente, che veniva saldata il 19.3.2015. Dopo aver contattato il cliente, inseriva in data 21.5.2015 un nuovo ordine a sistema, che si concludeva con esito negativo, comportando quindi la chiusura della pratica, essendo la linea ritenuta non attivabile, nonostante la disponibilità della risorsa dal punto di vista tecnico.

Evidenziava, infine, che alcuna responsabilità poteva essere imputata al gestore in quanto, in sede di conciliazione, si era impegnato a ricontattare il cliente al fine di verificare la possibilità di riattivare l'utenza, ma solo previa fattibilità/verifica.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

In via preliminare deve essere dichiarata inammissibile la domanda relativa all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, avanzata per la prima volta in sede di definizione, non sottoposta all'obbligatorio tentativo di conciliazione, mentre la maggiore quantificazione della richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio, rispetto a quanto richiesto in prima istanza, non introduce un nuovo tema di indagine e non viola, pertanto, il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per nuove questioni.

Non è altresì ammissibile la richiesta di riattivazione della linea, in quanto connessa ad un obbligo di fare estraneo alla cognizione del Corecom, ai sensi dell'art. 19, comma della Delibera 173/07/CONS, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato ad eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

3.1 Sulla mancata riattivazione del servizio

L'utente lamenta la mancata riattivazione della linea, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

L'operatore esclude la propria responsabilità sull'inadempimento contestato, dichiarando di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta dell'utente, che tuttavia si concludevano con esito negativo. E comunque ribadiva di non avere alcun obbligo di riattivazione della linea in questione.

In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, delibera Agcom n. 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore.

E' bene chiarire che il gestore, con il verbale di conciliazione del 29.1.2015, si era impegnato nei 15 giorni successivi alla data dell'udienza a dare un riscontro all'utente sulla possibilità di riattivare l'utenza, ovvero ad effettuare entro tale termine tutte le verifiche all'uopo necessarie.

Come risulta dalla documentazione in atti, il gestore, ottemperando a tale all'impegno, dapprima contattava telefonicamente il cliente e, successivamente, inviava una mail del 11.2.2015, di inoltro della documentazione contrattuale da sottoscrivere. Da tale circostanza si presume che il gestore aveva effettuato, nel predetto periodo, tutte le verifiche tecniche/amministrative e si impegnava, quindi, a riattivare la linea. Diversamente, avrebbe dato un riscontro negativo all'utente ottemperando, comunque, agli impegni presi in sede conciliativa.

Invece ha stipulato un nuovo contratto con l'utente rendendo quindi cogente la fornitura della prestazione. E' in atti infatti, il contratto debitamente compilato e sottoscritto dall'utente, unitamente al relativo rapporto di ricezione da parte del gestore del fax di invio dell'11.2.2015,

nonché l'allegazione di un sollecito del 13.04.2015 e di un atto di diffida a mezzo Pec del 5.6.2015.

Pertanto l'operatore, a fronte del ricevimento di un valido contratto, si sarebbe dovuto attivare per dare seguito agli impegni contrattuali presi tra le parti, non avendo rilevato, come già detto, alcun impedimento ostativo al ripristino dell'utenza, prima della sua sottoscrizione.

Comunque, quanto dedotto dal gestore è del tutto incoerente e, tra l'altro, non supportato da valida documentazione, atteso che le stringhe presumibilmente delle schermate di sistema inserite in calce nella memoria depositata non hanno alcun valore probatorio e peraltro, in alcuni casi, non si riferiscono neanche all'utenza in questione.

In particolare, l'operatore vorrebbe escludere la propria responsabilità per delle problematiche amministrative sorte durante la fase di provisioning, quale la mancata registrazione di una nota di credito, che erano dipese solo ed esclusivamente da attività ad esso imputabili, ovvero per una morosità preesistente su un altro contratto dell'istante, di cui peraltro non ne prova l'esistenza. Né il gestore spiega e prova perché l'ultima risottomissione dell'ordine di attivazione aveva avuto esito negativo, determinando così la chiusura della pratica.

Ma viepiù, il gestore, nonostante due reclami, rispettivamente del 13.04.2015 e del 5.6.2015, non ha mai informato l'utente dell'impossibilità all'attivazione della linea, circostanza di cui veniva a conoscenza solo all'udienza di conciliazione del 23.11.2015, in cui il gestore dichiarava l'utenza non riattivabile.

Telecom è pertanto responsabile della mancata attivazione dell'utenza dal 21.2.2015 (già detratti i 10 giorni utili all'attivazione secondo c.g.c. Telecom) al 13.1.2016, data dell'udienza di conciliazione, con conseguente diritto dell'utente, ai sensi degli artt. 3, comma 1 e 12, comma 2 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, alla liquidazione di un indennizzo paria a euro 4890,00 .

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) da porsi a carico di Telecom, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza del sig. S. Franzi' nei confronti della Telecom Italia XXX.

2. La Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- euro 4.890,00 (quattromila ottocentonovanta/00) a titolo di indennizzo ex artt. 3, comma 1 e 12, comma 2 dell'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

3. La Telecom Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

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

6. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 05/06/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto