

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 39 del 6 maggio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia (GU14/232634/2020) – D.L. / TIM spa (KENA MOBILE).
IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

Vista la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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*" (di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di D.L. del 22.01.2020 acquisita con protocollo n. 0029168 del 22.01.2020;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con GU14 232634 del 22.01.2020, l'Utente lamenta di aver formulato, in data 26/09/2018, una richiesta di trasloco della linea. Tuttavia, il *call-center* lo informava che il trasloco della linea fibra non poteva essere attuato; pertanto veniva consigliato all'Utente di chiedere la cessazione della linea e una nuova attivazione.

Procedeva come indicato e, in data 10/10/2018, comunicava la disdetta, con contestuale attivazione di una nuova linea. Linea che però è attivata solo in data 04/02/2019.

Successivamente alla disdetta, sono arrivate le fatture per la vecchia numerazione (0431439XXX), che sono state regolarmente pagate per non incorrere in morosità.

Pertanto, l'Utente con il GU14 chiede:

1. rimborso fatture n.ri RD01913077, RD02171270 e RD00068916 per un importo di € 139,51 e a stornare le successive in quanto emesse dopo l'invio della disdetta;
2. indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS, per la mancata attivazione della linea fissa per un importo pari ad €. 877,50 (€. 7,50x117 gg. dal 10/10/2018 al 04/02/2019);
3. indennizzo previsto ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS, per mancata attivazione della connessione internet per un importo pari ad € 877,50 (€. 7,50x117 gg. dal 10/10/2018 al 04/02/2019);
4. l'indennizzo ex art. 12 dell'allegato A Delib. 347/18/CONS per la mancata risposta ai reclami € 300,00;
5. ogni ulteriore indennizzo ritenuto congruo dal Corecom.

2. La posizione dell'operatore

L'istante contesta la ritardata cessazione della linea n. 0431439XXX e la ritardata attivazione della linea n.0431365XXX. Chiede il rimborso di quanto illegittimamente pagato e la corresponsione degli indennizzi previsti dalla normativa.

Quanto alla ritardata cessazione della linea n. 0431439XXX, preme evidenziare che l'Operatore ha 30 gg dalla disdetta per cessare la linea. Pertanto volendo prendere come riferimento la richiesta del 10.10.2018 (di cui si contesta comunque la validità in quanto alla stessa non era allegato alcun documento d'identità dell'istante come richiesto dalle CGA fibra), sono dovuti i canoni almeno fino al 9.11.2018.

In merito alla pretesa ritardata attivazione della linea n. 0431365XXX, si evidenzia che le Condizioni Generali di Abbonamento Fibra, che si intendono conosciute ed accettate dall'utente al momento della sottoscrizione del contratto, stabiliscono che il servizio fibra viene attivato entro 60 gg dalla richiesta, salvo, come nel nostro caso (strada di nuova lottizzazione), casi di particolare complessità tecnica, ove l'Operatore può rimodulare tempi e modi di attivazione. In ogni caso, ammesso e non concesso che un indennizzo sia dovuto, questo dovrebbe essere calcolato unitariamente in quanto la fibra ha un unico accesso.

Nulla è poi dovuto a titolo di mancata risposta ai reclami in quanto è l'utente stesso che allega le risposte fornite tramite lettera e *chat* dal 187.

Alla luce di quanto esposto, l'Operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

Con riferimento alla controversia, alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito meglio precisato.

Preliminarmente, è bene evidenziare che *“non può essere addebitata alcuna responsabilità per il mancato trasloco della linea qualora il trasloco stesso sia stato reso impossibile da motivi tecnici, che l'operatore abbia prontamente comunicato all'utente, nel rispetto della normativa di settore”* (Delibera AGCOM 56/12/CIR).

Si ritiene di poter accogliere parzialmente la richiesta sub 1) di rimborso delle fatture RD01913077, RD02171270 e RD00068916 e di storno di quelle emesse successivamente alla disdetta.

Non avendo potuto traslocare per motivi tecnici la linea telefonica, con nota del 10.10.2018 l'Utente comunica all'Operatore la disdetta.

In base alle “Condizioni generali di contratto Offerta fibra”, l'Operatore ha 30 giorni per elaborare la disdetta. Il Cliente è comunque tenuto a pagare, in ogni caso, il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso e i costi di disattivazione sostenuti per le prestazioni di disattivazione.

In base alla Delibera AGCOM 519/15CONS, decorso il predetto termine, l'Operatore è tenuto a stornare e/o rimborsare all'Utente quanto addebitato successivamente. Nel caso all'esame, quindi, l'Operatore è tenuto a stornare e/o rimborsare quanto fatturato successivamente al 09.11.2018.

Non è dovuto lo storno/rimborso della fattura RD01913077 di € 47,00 in quanto relativa al periodo ottobre 2018.

È dovuto lo storno/rimborso parziale di € 33,00 della fattura RD02171270, relativa al periodo novembre 2018.

È dovuto lo storno/rimborso integrale della fattura RD00068916, pari ad € 47,00, relativa al periodo dicembre 2018.,

È dovuto lo storno parziale della fattura RD00301777 emessa in data 04.02.2019 di € 481,01: sono dovuti i costi di disattivazione pari ad € 49,00; non sono dovuti i costi SMART “7 aprile 2018 – 15 gennaio 2019” in quanto già corrisposti dall'Utente, pertanto l'Operatore dovrà stornare l'importo pari ad € 431,36.

Si ritiene di poter accogliere in parte anche le richieste sub 2) e sub 3) rispettivamente in ordine all'indennizzo per la mancata attivazione della linea fissa e della connessione internet.

In base all'art. 5 delle “Condizioni generali di contratto Offerta fibra”, l'attivazione del servizio *“è attivato da XXX entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto, fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica ove XXX si riserva la possibilità di non attivare il Servizio dandone apposita comunicazione al Cliente, ovvero a rimodulare con lo stesso tempi e modalità di attivazione. Nel caso in cui il Cliente non abbia espressamente richiesto l'attivazione del servizio prima dello scadere del termine dell'esercizio del diritto di recesso di cui all'art. 11, i tempi di attivazione del servizio sopra indicati dovranno essere maggiorati di ulteriori 14 giorni”*.

L'Operatore non ha dato prova di aver comunicato efficacemente la difficoltà tecnica riscontrata in fase di attivazione del servizio. L'Utente non ha richiesto l'attivazione del servizio prima dello scadere del termine per l'esercizio del diritto di recesso.

In sede di replica, l'Utente contesta l'applicazione delle condizioni generali di contratto in quanto non consegnate allorquando chiedeva chiarimenti e sollecitava l'attivazione della linea.

Tale doglianza non può essere accolta tenuto presente che l'art. 4 della Delibera AGCOM 347/18/CONS, precisa espressamente che l'indennizzo è dovuto nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto.

L'Utente lamenta un ritardo nell'attivazione di 117 giorni complessivi dal 10/10/2018 al 04/02/2019, da cui andranno decurtati i 74 giorni per l'attivazione (60+14).

In base all'art. 4 comma 1 del Regolamento Indennizzi, per il ritardo di attivazione del servizio voce, andrà corrisposto un indennizzo pari ad € 7,50/die, per un importo complessivo pari ad € 322,50.

In base all'art. 13 comma 2 del regolamento Indennizzi, per il ritardo di attivazione del servizio fibra, andrà corrisposto un indennizzo pari ad € 10,00/die, per un importo complessivo pari ad € 430,00.

Non è possibile accogliere l'istanza di indennizzo per la mancata risposta ai reclami sub 4), in quanto risulta provato che l'Operatore abbia dato seguito alle segnalazioni pervenute.

L'Operatore è tenuto a fornire riscontro ai reclami. Ciò non significa che l'Operatore sia obbligato ad accogliere le richieste del cliente.

Non può trovare accoglimento la richiesta sub 5) stante la genericità della stessa. Non è compito del Corecom indagare su possibili ulteriori indennizzi spettanti all'Utente, stante il ruolo *super partes* del Comitato.

Da ultimo, con riferimento alla richiesta introdotta solo in sede di replica di liquidazione delle spese di procedura, quest'ultima non può essere accolta in quanto successiva alla presentazione dell'UG e del GU14.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate,

1. l'Operatore è tenuto:

- a) a stornare e/o rimborsare parzialmente la fattura RD02171270 per l'importo di € 33,00;
- b) a stornare e/o rimborsare parzialmente la fattura RD00068916 per l'importo di € 47,00;
- c) a stornare e/o rimborsare parzialmente la fattura RD00301777 per l'importo di € 431,36;
- d) corrispondere l'indennizzo pari ad € 322,50, per il ritardo di attivazione del servizio voce;
- e) corrispondere l'indennizzo pari ad € 430,00, per il ritardo di attivazione del servizio voce;

2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;

3. 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott.ssa Carla Combi