

DELIBERA n° 32 / 2019

Definizione della controversia: Sig.ra / **TIM S.p.A.** (già Telecom Italia S.p.A.)
Rif. GU14/448/17/GP

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

Nella seduta del **06/09/2019**

- 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 acquisita in data 26.10.2017 al protocollo n° 55588 del CoReCom Sicilia con la quale la sig.ra ha chiesto l’intervento del CoReCom per la definizione della controversia in essere con TIM S.p.A. ;
- VISTI** gli atti del procedimento
- CONSIDERATA** **In sintesi la posizione dell’istante** che ha rappresentato quanto segue:
- il 21.12.2015, a seguito del decesso del marito, chiedeva il subentro nel contratto relativo all’utenza privata 0909941 (servizio di telefonia fissa + Adsl) mantenendo invariate le condizioni contrattuali;
 - dal mese di gennaio 2016 ha ricevuto fatture con servizio " Voce" mai richiesto senza che TIM avesse mai comunicato l’attivazione di detto servizio che prevedeva chiamate a pagamento in evidente contrasto con l’altro servizio attivo "Tutto voce " che prevedeva le chiamate gratis verso tutti

- contestava tale fatturazione e chiedeva il rimborso delle fatture pagate
- nonostante Tim avesse riconosciuto l'errore continuava ad emettere fatture esose per servizi mai richiesti
- nonostante i continui reclami, TIM in data 13.06.2016 sospendeva il servizio
- il 14.06.2016 chiedeva la riattivazione del servizio sospeso
- atteso che i problemi non sono stati risolti, il 21.06.2016 inviava disdetta con raccomandata A/R ma, nonostante ciò la convenuta ha continuato a fatturare ed emetteva fattura con costi di disattivazione

In base a tali premesse ha richiesto:

1. storno somme non dovute
2. rimborso di somme pagate e non dovute
3. indennizzi per sospensione del servizio
4. indennizzi per mancata risposta a reclami
5. indennizzi per attivazione servizi non richiesti
6. indennizzi come da All. A delibera 73/11/CONS

CONSIDERATA

In sintesi la posizione dell'operatore TIM S.p.A. che:

-depositando memoria difensiva, non riscontrando nel proprio operato alcuna responsabilità e rilevando l'infondatezza delle richieste avanzate dall'istante, ha rappresentato a difesa del suo operato quanto segue :

- in data 07.01.2016 l'istante chiede il subentro nell'utenza oggetto del presente contenzioso; a causa di tale variazione viene cessata l'offerta "Tutto Voce" lasciando attiva l'offerta "Voce"(traffico fonia a consumo) più ADSL Alice Free;
- in data 25.02.2016, a seguito della richiesta dell'istante, viene ripristinata l'offerta "Tutto Voce";
- di avere provveduto, a seguito della segnalazione dell'istante, ad attivare il profilo tariffario richiesto;
- a seguito della segnalazione pervenuta alla TIM il 23.05.2016 la convenuta, riconoscendo la fondatezza della richiesta, ha provveduto ad accreditare all'istante, sul conto di agosto 2016, le somme pagate in più per errata fatturazione per un totale di €32,71;
- inoltre sono state emesse delle note di credito di €70,64 per la fattura di febbraio 2016 e di € di €47,36 per la fattura di aprile 2016 che l'istante aveva pagato solo in parte;
- l'utenza de quo risulta cessata, su richiesta dell'istante, in data 30.07.2016
- con riferimento alla ritardata cessazione della linea evidenzia che i reclami dell'istante sono stati riscontrati;
- ed ancora, con nota datata 16.10.2017, ha predisposto un indennizzo di €78,00 per la sospensione dell'utenza dal 13 al 23 giugno 2016 provvedendo a riscontrare il relativo reclamo;

pertanto ha chiesto il rigetto di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati, perché infondate sia in fatto che in diritto;

CONSIDERATA

la motivazione della decisione:

Nel caso di specie l'istante, a seguito di subentro, lamenta l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto relativamente all'utenza privata n° 0909, nonchè un ritardo nella cessazione della linea.

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

Passando al merito della controversia in argomento, all'esito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste avanzate dalla parte istante, in coerenza con precedenti pronunce da parte dell'Autorità e di altri Co.re.Com, possono essere accolte solo parzialmente.

Orbene il subentro si sostanzia in una variazione amministrativa del contratto (modificazione dell'instestazione del rapporto) permanendo invariate le caratteristiche sostanziali del rapporto (profilo contrattuale, ubicazione dell'utenza).

Nel caso in argomento, il contratto originario nel quale è subentrata l'istante, prevedeva sull'utenza i servizi "Tutto Voce", "Chi è" e "Alice Free" per un costo totale, comprensivo delle spese di spedizione, di € 31,65 (comprensivo di IVA); copia della richiesta dell'istante a tale subentro non è stata depositata tuttavia la convenuta non ha ribadito nulla in merito e per espressa ammissione, Tim dichiara che nel lavorare la richiesta di subentro del 07.01.2016 è stata cessata l'offerta "Tutto Voce" (traffico fonia gratuito) lasciando attiva l'offerta "Voce" (traffico fonia a consumo) più ADSL Alice Free andando così ad emettere delle fatture non corrette. A fronte di ciò l'istante, alla ricezione della prima fattura, ha rappresentato l'errore chiedendo il ripristino delle condizioni originarie del contratto nel quale è subentrata e la corretta fatturazione.

A seguito della richiesta dell'istante, in data 25.02.2016, asserisce la convenuta, è stata ripristinata l'offerta "Tutto Voce" ma, dalla documentazione prodotta in atti si evince che la fatturazione non è andata subito a regime. Pertanto con riferimento alla richiesta **sub1** di storno somme non dovute e con riferimento alla richiesta **sub2** di rimborso di somme pagate e non dovute si ritiene che TIM S.p.A. è tenuta a rimborsare, ovvero a stornare, tutti gli importi fatturati erroneamente, per servizi non richiesti/non usufruiti, sino alla chiusura del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali accrediti/note di credito emesse.

Dalla ricostruzione della vicenda si evince che, il 13.06.2016 l'utenza veniva erroneamente e senza alcuno preavviso, sospesa. Nonostante i reclami l'utenza, nei fatti non smentiti dal convenuto, rimane sospesa sino al 30.07.2016 data di cessazione della stessa a seguito della richiesta di parte istante; il gestore telefonico in merito a detta sospensione, ha prodotto copia di una lettera, datata 16.10.2017, con la quale comunica al cliente di avere disposto un rimborso di €78,00 per la sospensione dell'utenza dal 13.06.2016 al 23.06.2016 come da C.G.A. ma non ha prodotto prova dell'effettivo accredito o nota di credito emessa per tale importo e comunque si rileva che detta nota è stata emessa dopo l'avvenuta udienza di conciliazione e che di tale volontà non vi è cenno nel verbale di mancato accordo all'udienza di conciliazione avvenuta in data 25.09.2017. Atteso che nei fatti la sospensione dell'utenza de qua si è protratta sino alla chiusura del contratto si ritiene che la richiesta **sub3** vada accolta e che vada riconosciuto un indennizzo per il disservizio in argomento ai sensi dell'art.4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro di € 7,50 pro die, per il periodo che va dal 13.06.2017 al 30.07.2016, per un numero di gg. 47 e per un importo di €352,00 per erronea sospensione fonia e di € 352,00 per erronea sospensione ADSL.

In merito alla richiesta **sub4** di indennizzo per mancata risposta a reclami, la convenuta ha prodotto in atti copia di risposta ad essi e comunque, si ritiene che essa non vada accolta in quanto l'asserito mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio in argomento può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo;

La richiesta **sub5** di indennizzi per attivazione servizi non richiesti non può ritenersi accoglibile, in quanto a fronte di una fatturazione errata non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o rimborso degli importi addebitati ma non dovuti e ciò è stato riconosciuto con l'accoglimento delle richieste di cui al **sub1** e **sub2**.

Considerata la genericità e la indeterminatezza della richiesta di cui al **sub6** per

indennizzi come da All. A delibera 73/11/CONS., si ritiene che la stessa non possa essere accolta.

Infine appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'art.19 comma 6, del Regolamento, l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle **spese di procedura** considerato che lo stesso ha partecipato alle udienze, di conciliazione ed a quella di discussione avvalendosi dell'assistenza legale, svoltesi innanzi al CoReCom.

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

che, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra _____ e con rigetto delle ulteriori richieste, l'operatore telefonico **TIM S.p.A.** (già Telecom Italia S.p.A.), è tenuto:

1. a corrispondere la somma di € 150,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.
2. a rimborsare, ovvero a stornare, tutti gli importi fatturati erroneamente, per servizi non richiesti/non usufruiti, sino alla chiusura del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali accrediti/note di credito emesse;
3. a corrispondere, in favore dell'istante, a mezzo di assegno o bonifico i seguenti importi maggiorati degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza al soddisfo:
 - la somma di € 352,00 per erronea sospensione fonia
 - la somma di € 352,00 per erronea sospensione ADSL.

La società resistente è tenuta altresì a comunicare a questo CoReCom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro gg.60 dalla notifica della stessa

Ai sensi dell'art.19 comma 3 del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'art.98, comma 11 del decreto legislativo 01 agosto 2003 n°259

Il presente atto può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio*, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5, del "*Regolamento*".

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 06/09/2019



I COMMISSARI

Avv. Alessandro AGUECI

Avv. Mariano Equizzi

Dott. Alfredo RIZZO

Avv. Antonio VECCE

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