

DELIBERA n° 127 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX /TIM S.P.A. (GIA' TELECOM ITALIA S.p.A.)

GU14/230/2018

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 08/07/2020

- 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 e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 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 CORECOM 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 di definizione della Sig.ra XXXXXXXXX acquisita il 9 aprile 2018 al prot. n°18692;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

La Sig.ra XXXXXXXXX, in relazione all’utenza di **tipo privato** n. XXXXXXXXXXX ed a una sim mai attivata, contesta alla Tim S.P.A. (già Telecom Italia S.p.A.) mancata/parziale fornitura del servizio, interruzione/sospensione del servizio, spese/fatturazioni non giustificate, trasparenza contrattuale.

L’istante aderiva alla proposta all’offerta “Tim Smart Mobile” e richiedeva sim sim associata al pacchetto. L’istante riferisce che in data 21 giugno 2017 veniva attivava sulla sua utenza fissa la predetta offerta.. La Tim però non inviava la sim mobile compresa nel pacchetto. Nonostante i reclami e il provvedimento provvisorio emesso , in sede di GU5, in data 28/2/2018 prot n.11058 , il gestore non ha mai inviato ed attivato la predetta sim mobile. L’istante lamenta altresì che nella fattura n. RV05413828 del 14/11/2017 l’operatore addebitava “importo di attivazione pari a €. 49,00 non previsto nel contratto sottoscritto. Lamenta anche il mancato riscontro al reclamo del 29/12/2017 e la sospensione del servizio ADSL dal 01/01/2018 al 16/01/2018.

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 09/04/2018 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

- 1) Indennizzo di €.7,50 al giorno per la ritardata/mancata attivazione della sim mobile dal 21/06/2017 alla data di presentazione della presente istanza per €. 2.092,50 (gg.279)
- 2) Indennizzo per mancata risposta ai reclami per €.300,00
- 3) Indennizzo pari a €.500,00 per la fatturazione del servizio mobile mai usufruito
- 4) Indennizzo di €.240,00 per la sospensione dei servizi senza i presupposti
- 5) Rimborso dei costi di attivazione per €.49,00
- 6) Rimborso spese procedurali

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La *Tim S.p.A.* (già *Telecom Italia S.p.a.*) nella propria memoria difensiva asserisce che in seguito all'attivazione del contratto, provvedeva ad inviare la Sim la quale veniva rifiutata dall'istante. Precisa che l'istante non ha mai effettuato nessun reclamo né scritto né telefonico in merito alla mancata consegna della sim.

Rileva che solo in data 29/12/2017 l'istante contattava il servizio 187 per contestare l'addebito sul conto di dicembre relativo al contributo di attivazione *Tim Smart*, pari a €.49,00. Tale reclamo sarebbe stato riscontrato telefonicamente come non fondato, in quanto, il contributo era dovuto in quanto l'istante non aveva attivato la domiciliazione bancaria/postale entro 90 giorni dall'attivazione del contratto. Asserisce l'operatore che tale condizione era stata comunicata all'utente tramite la *Welcome Letter* inviata nelle quali erano presenti le condizioni contrattuali e economiche del profilo commerciale prescelto.

Precisa ancora l'operatore che l'utenza non è stata mai oggetto di sospensione, né sono presenti segnalazioni di guasto nel periodo oggetto di contestazione, a tal fine produce retro cartellino relativo al periodo 01/01/2018 al 17/04/2018. Richiama numerose pronunce *Agcom* nella quali è stato affermato che il reclamo è elemento essenziale per addebitare la responsabilità all'operatore per le problematiche lamentate. Pertanto non avendo l'istante informato il gestore degli asseriti disservizi della linea telefonica nessuna responsabilità può essere addebitata all'operatore. Chiede il rigetto dell'istanza perché infondata in fatto e diritto

Controdeduzione dell'istante

L'istante, a mezzo del proprio delegato, contesta quanto dedotto dall'operatore e rileva che in relazione alla documentazione che lo stesso sostiene di avere inviato all'istante non vi è nessun riscontro probatorio, ritiene necessario puntualizzare tale aspetto in quanto l'utente non è stato mai realmente informato in merito alla possibilità di evitare il pagamento di attivazione con la domiciliazione bancaria. Tale condizione non sarebbe neanche risultata dal contratto sottoscritto. Precisa che nonostante il provvedimento provvisorio emesso in sede di *GU5* la *Tim* non ha mai inviato la sim mobile all'utente ma ha continuato a fatturare il servizio *Tim Smart Mobile*. In relazione all'affermazione di rifiuto da parte dell'istante della ricezione della sim è priva di rilevanza stante l'assenza di riscontro probatorio. Infine in relazione al reclamo inoltrato a *Tim* in data 27/12/2017 tramite il servizio 187, per

addebito costo di attivazione e mancata consegna della sim, lo stesso non è stato mai riscontrato.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per la seguente motivazione.

In relazione alla richiesta dell'istante di cui al *punto 1) Indennizzo per la ritardata/mancata attivazione della sim mobile*, la stessa può essere parzialmente accolta. L'offerta a cui ha aderito l'istante prevedeva la consegna di una sim card, come confermato anche dall'operatore. L'operatore sostiene di avere inviato la predetta sim Card ma che il cliente ha rifiutato la consegna della stessa in data 17/05/2017 ma non produce documentazione a sostegno di tale tesi .

Essendo contrattualmente stabilito la consegna e l'attivazione della predetta sim e dato che, l'operatore non ha dato prova che l'inadempimento non è dipeso da causa a lui non imputabile, si ritiene dovere riconoscere indennizzo per mancata attivazione del servizio. Tenendo però presente che l'istante ha lamentato la suddetta mancata attivazione solo a dicembre 2017, a seguito alla ricezione della fattura, in applicazione ai principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, di cui alle linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori delle comunicazioni elettroniche, il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in l'interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso il reclamo o altra a forma di interlocuzione con operatore , nel caso in esame il 29/12/2017.

Pertanto si ritiene legittimo, per la mancata attivazione della sim mobile prevista nell'offerta prescelta, il riconoscimento dell'indennizzo previsto dal art. 3, comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11/CONS. per un totale di giorni 88 è precisamente dal giorno 29/12/2017 al 27/03/2018 data dell'incontro di conciliazione . L'indennizzo previsto per il caso in esame è pari a €. 660,00 (7,50x 88= 660,00).

In relazione alla richiesta di cui al *punto 2) indennizzo per mancata risposta al reclamo* la stessa viene accolta in quanto non risulta riscontrato il reclamo effettuato tramite il servizio 187. Dalla disamina della documentazione in atti risulta la presa in carico da Tim con il Tickets n. 3-27300961510 ma nessun riscontro vi è agli atti da parte dell'operatore entro il termine indicato nella Carta dei Servizi, nel caso di specie nel termine dei 30 giorni dal ricevimento della richiesta. Pertanto la Tim è

tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art.11, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 pro die, per il reclamo formulato in data 29/12/2017. L'indennizzo sarà calcolato dalla data del 28/01/2018, termine entro il quale l'operatore doveva dare riscontro come da C.G.A., alla data del 27/03/2018 (data udienza di conciliazione), per un totale di 59 giorni e la complessiva somma di euro 59,00 (cinquantonove/00). Relativamente alla richiesta di cui *al punto 3)* la stessa non può essere accolta in quanto l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso al restituzione degli importi in fattura o allo storno degli stessi se non corrisposti dall'istante (Del 172/16 CIR). Pur a volere considerare la richiesta di cui al suddetto punto n.3 come richiesta di rimborso di quanto indebitamente versato la stessa non può essere accolta in quanto l'istante non ha ne quantificato gli asseriti illegittimi addebiti ne ha richiesto il rimborso/storno delle stessi. Parimenti non può essere accolta la richiesta di cui al *punto 4)* indennizzo per la sospensione dei servizi senza presupposti. Dalla disamina della documentazione in atti non risulta esserci stato, per il periodo indicato dall'istante, nessuna sospensione dei servizi. L'istante nella sua descrizione precisa di essere stato soggetto a sospensione del servizio Adsl dal giorno 1/01/2018 al 16/1/2018 ma tale affermazione è priva di riscontro probatorio e contestata dall'operatore che al riguardo ha depositato retro cartellino per il periodo citato dove non risulta nessuna segnalazione relativa a tale disservizio.

La richiesta di cui *al punto 5)* rimborso dei costi di attivazione deve essere accolta in quanto l'operatore non ha dimostrato che l'istante fosse a conoscenza dell'obbligatorietà della domiciliazione bancaria/postale per usufruire della scontistica relativa al contributo di attivazione. L'operatore sostiene di avere comunicato la predetta condizione tramite Welcom Letter , nella quale erano presenti le condizioni contrattuali relativi all'opzione prescelta, ma non ha dato prova dell'effettiva ricezione della stessa da parte ne a prodotto l'offerta sottoscritta dall'istante.

Infine, in relazione al punto 6) si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di spese di procedura.

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 CORECOM, *arch.*

Francesco Di Chiara, il *Comitato* all'unanimità dei presenti in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Tim S.p.A (già Telecom Italia s.p.a)

DELIBERA

- 1) La Società Tim S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A) è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre la somma di euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese di procedura, il seguente importo :
 - Euro 660,00 (seicentosessantai00) a titolo di indennizzo per mancata attivazione di servizio
 - Euro 59,00 (cinquantanove/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

- 2) La Società Tim SPA (già Telecom Italia S.p.A) è tenuta altresì a rimborsare all'istante il costo di attivazione pari a €49,00

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

La società *Tim S.p.A.* (già Telecom Italia S.P.A.) è tenuta, inoltre, a comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Il presente provvedimento 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 sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

