

**DELIBERA n° 69 / 2020**

Definizione della controversia

**XXXXXXXXX / TELECOM ITALIA S.P.A**

GU14/08/2018

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA**

nella seduta del 10/06/2020

- 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 ed 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, 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 09.01.2018 prot. n°1036;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

**CONSIDERATA la posizione dell’istante:**

La ricorrente, titolare di un contratto per la fornitura di telefonia fissa, Adsl e servizi televisivi a pagamento sull’utenza XXXXXXXXXXXX, in data 15.03.2017 richiedeva alla Telecom (nel proseguo Tim) l’attivazione della promozione “Tim smart casa”. Nonostante l’offerta non veniva mai attivata, l’istante aveva iniziato a ricevere fatture relative ad una promozione mai richiesta “Tim Tutto voce”.

L’istante, in data 12.09.2017 a mezzo PEC, chiedeva alla Tim la cessazione del contratto per servizio non richiesto, nonché la corresponsione degli indennizzi per mancata e ritardata attivazione della promozione richiesta. Non ricevendo alcuna risposta, l’utente proponeva il tentativo obbligatorio di conciliazione, che, conclusosi negativamente, proponeva istanza di definizione rivendicando nel modello GU14:

- i) Corresponsione dell’indennizzo di € 3.375,00 ex art. 3 Delibera Agcom n.73/11/CONS, All.A, dal 15.03.17 al 26.10.17;
- ii) Corresponsione dell’indennizzo di € 1.080,00 ex art.8 Delibera Agcom n.73/11/CONS, All.A, dal 15.0.17 all’01.07.2017;
- iii) Corresponsione dell’indennizzo di € 30,00 ex art. 11 delibera Agcom n.73/11/CONS All.A, dal 12.09.2017 al 12.10.2017;
- iv) Storno delle fatture;
- v) Refusione spese procedurali.

**CONSIDERATA la posizione dell’operatore**

**Tim**, nella propria memoria difensiva del 23.02.2018, affermava che in data 01.03.2017 l’istante richiedeva l’attivazione dell’offerta di Tim Smart. In data 15.03.2017 veniva attivato il profilo tariffario Tutto Voce, sulla base delle condizioni contrattuali – portate a conoscenza della ricorrente – dove alla pag.6

prevedevano che: *“se l’attivazione dell’ADSL non dovesse andare a buon fine per motivi tecnici, verrebbe attivata la sola componente voce con l’offerta Tutto Voce, che prevede, a fronte di un canone mensile di € 29.00, comprensivo della linea telefonica di casa, telefonate verso numeri fissi nazionali e verso cellulari nazionali incluse e illimitate”*. Inoltre, sosteneva che nelle condizioni contrattuali erano previste anche le modalità di recesso nel caso in cui l’offerta base non rispondesse alle esigenze del cliente. Tim sottolineava che il recesso avveniva solo in data 19.09.2017, a fronte della prima fatturazione risalente ad aprile 2017 e che l’utente, aveva accumulato un insoluto di € 223,62. L’utenza risultava cessata dal 12.01.2018, di conseguenza il gestore aveva provveduto alla diminuzione della fattura n. RV05608369 per un importo di € 58,00 e di € 13,47 sulla fattura RV05043180, quali ratei dei canoni successivi alla cessazione.

**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 le seguenti motivazioni.

In accoglimento della richiesta di cui al punto *i*) non può che riconoscersi il diritto dell’istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 3, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS del Regolamento indennizzi, in misura di euro 7,50.

In via generale, si deve evidenziare che la società TIM S.p.A., nel corso della presente procedura, non ha dimostrato di avere provveduto tempestivamente a informare l’istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici e/o amministrativi, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione. Infatti la società TIM S.p.A., pur comunicando l’imminente attivazione dell’offerta Tim Smart non ha informato l’utente dell’impossibilità di attivare la componente ADSL, in ossequio ai criteri di trasparenza e chiarezza, di cui all’articolo 4, comma 2, dell’allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Sul punto si deve rilevare che, contrariamente a quanto dedotto da TIM in memoria, l’operatore medesimo non ha assolto diligentemente agli oneri informativi, facendo solo un generico riferimento alle condizioni contrattuali nei propri scritti difensivi. Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l’applicazione dell’articolo 4, comma 2, del Regolamento indennizzi, secondo il quale *“l’indennizzo di cui al comma 1 è*

*applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi".* Ed ancora, si deve evidenziare che l'articolo 3, comma 1, delle Condizioni generali di contratto ADSL di TIM prevede che l'attivazione del servizio deve avvenire entro 50 giorni solari dalla data di perfezionamento del contratto. Quindi in conformità a tale tempistica contrattuale, a fronte della richiesta di attivazione avvenuta l'1.03.2017, deve ravvisarsi la mancata attivazione della componente ADSL entro il termine prefissato, atteso che il gestore non ha ultimato la procedura di attivazione nella data del 20.04.2017. A fronte di tale inadempimento, non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, del Regolamento indennizzi, in misura di euro 7,50. Per quanto sopra esposto, si deve rilevare la mancata attivazione del servizio ADSL compreso nell'offerta "Tim Smart" circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 20 aprile 2017 al 12 settembre 2017 (data quest'ultima di richiesta di recesso contrattuale), per il numero complessivo di 145 giorni. Indennizzo parzialmente ridotto all'85%, a causa dell'assenza dell'istante all'udienza di definizione del 12.09.2018. L'istanza di cui al punto ii) volta ad ottenere l'indennizzo per servizi non richiesti, non merita accoglimento, poiché dal foglio informativo annesso alla Welcome Letter, inviata all'istante e datata 13 marzo 2017, si evince chiaramente la seguente dicitura *"se l'attivazione dell'ADSL non va a buon fine per motivi tecnici, verrà attivata la sola componente voce con l'offerta "Tutto Voce" che prevede a fronte di un abbonamento di euro 29,00 Iva inclusa ogni 4 settimane, comprensiva della Linea telefonica di casa, telefonate verso numeri nazionali(locali e interurbane) e verso cellulari nazionali incluse e illimitate"*. Del pari, non accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii) di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto l'assenza di riscontro alle segnalazioni relative alla mancata attivazione dell'offerta "Tim Smart" può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo. Di converso, non si accoglie l'istanza di cui al punto iv) di storno delle relative fatture per il periodo di attivazione, avendo l'utente usufruito comunque del servizio ed in

considerazione della tempistica con la quale ha provveduto ad attivare la procedura conciliativa a tutela del proprio interesse, in conformità del canone della "diligenza" di cui all'art. 1227, co. 2 c.c.; in merito a quanto richiesto al punto v), si riconosce l'importo di € 100,00 per le 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

### **DELIBERA**

Di accogliere parzialmente, per i motivi sopra indicati, le istanze della Sig.ra XXXXXXXXX nei confronti della società Tim S.p.A. che dovrà provvedere a corrispondere:

1. ai sensi dell'art. 3, comma 2 della delibera AGCOM 73/11/CONS, la somma di € 924,37;
2. la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura;
3. Il rigetto di ogni altra istanza.

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 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, 10/06/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

