

DELIBERA n° 76 / 2020

Definizione della controversia

/ Tim S.p.A.

GU14 / 67 / 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 del Sig. XXXXXXXXX n.q. di legale rappresentante della “XXXXXXXXXX”, acquisita in il 9 febbraio 2018 *al prot. n°7250*;

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

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

Il Sig. XXXXXXXXX n.q, su esposta, titolare dell’utenza XXXXXXXXXXXXX, espone che nel 2009 viene contattato telefonicamente da Tim per cambiare la promozione attiva sulla sua linea fissa “Opzione Mondo (10 euro) + Pronto Business (42 euro)” con la promozione TUTTO VOCE (euro 52/mese) che comprendeva chiamate illimitate comprese nel prezzo (attivazione 11.02.2009). Tale nuova promozione (TUTTO VOCE) avrebbe dovuto sostituire la precedente (Opzione Mondo + Pronto Business), ma TIM, rileva l’istante, ha continuato a fatturare tutte e 3 le opzioni senza alcun giustificato motivo. L’istante riferisce che aveva deciso di cambiare profilo perché le sue esigenze erano mutate e poiché la nuova opzione comprendeva chiamate illimitate, la precedente non aveva motivo di coesistere sullo stesso numero. L’istante riferisce che dopo svariati reclami, aventi ad oggetto la richiesta di disattivazione “Opzione Mondo + Pronto Business” sia telefonicamente che tramite pec dell’8/07/2014, dell’1/10/2014 e 2/11/2017, l’operatore non ha risposto, pertanto, dal 17 aprile 2017 è passato ad altro gestore e rappresenta che non ha pagato le ultime due fatture Telecom.

In base a tali premesse, chiede:

- 1) Il rimborso di euro 52 al mese, dall’attivazione della promozione avvenuta l’11/02/2009 sino ad aprile del 2017;
- 2) Gli indennizzi consequenziali;
- 3) Lo storno dell’insoluto;

CONSIDERATA la posizione dell’operatore:

Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom) nella propria memoria difensiva, asserisce l’evidente fruizione dei servizi da parte dell’utente senza ravvisare addebiti difformi, sostenendo che l’istante abbia confuso il profilo “Tutto Voce” che gestisce le sole chiamate urbane con il profilo “Opzione Mondo + Pronto

Business” e che il nuovo profilo tariffario “Tutto Voce” non sostituiva i profili tariffari di cui l’istante ne contesta il mantenimento. Rileva inoltre che non è mai pervenuta all’operatore, alcuna richiesta di cessazione del profilo tariffario contestato da parte dell’utente e che l’unico reclamo presente per la restituzione dei canoni addebitati, risale al 23.03.2017, n. 1-9163701028, riscontrato con nota datata il 29.03.2017. Telecom rileva, inoltre che l’utente nel passaggio ad altro gestore, ha cessato l’utenza lasciando una morosità pari ad € 750,63. (come da doc. all.) in base a queste premesse Telecom chiede il rigetto dell’istanza.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

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

- preliminarmente occorre rilevare che le domande 1) e 2) vanno trattate congiuntamente in quanto riguardano circostanze molto risalenti. In relazione alla richiesta dell’istante di cui al punto, 1) *Rimborso di euro 52 al mese, dall’attivazione della promozione avvenuta l’11/02/2009 sino ad aprile del 2017, (17.04.2017).* L’istante ha documentato, con la produzione versata in atti, i reclami che investono un arco temporale che va dall’8/07/2014 al 2/11/2017, ma non ha supportato le sue richieste con elementi probatori che facessero risalire la richiesta di disattivazione, all’11/02/2009 data dell’attivazione della promozione “Tutto Voce”. Parimenti per ciò che attiene alla richiesta di cui al punto 2) *Gli indennizzi consequenziali*, si evidenzia che è troppo generica, non reca dettagli o indizi che possano far condividere le doglianze dell’istante. Pur tuttavia, anche a voler prendere in considerazione tali richieste, in un’ottica di *favor utentis*, deve evidenziarsi che non rileva quanto dichiarato da parte istante, il quale avrebbe inoltrato varie segnalazioni all’operatore, oltre la pec del 2014, prima della richiesta del cambio di gestore nel 2017, che non risultano documentate o tracciate. Sul punto, si evidenzia, come ai sensi della Del. 276/13/CONS III.5.3, dal comportamento dell’utente si desume un certo disinteresse per il disservizio, posto che è decorso un lungo lasso di tempo, dal reclamo documentato risalente al 2014, alla richiesta di cambio del gestore nel 2017. Si ritiene, che le risultanze istruttorie ed il contemperamento dei principi richiamati, depongano per il rigetto delle superiori richieste.

- in ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto 3) *Lo storno dell'insoluto*, non può essere accolta, considerato che l'istante non ha fornito, in merito, alcun elemento probatorio che potesse sostenere le sue ragioni, non si rinvencono elementi o indizi che accertino dei reclami in tal senso, le prove versate in atti dall'istante sono scarse e non consentono una esaustiva disamina.
- Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, co. 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, si ritiene compensare le spese di procedura tra le parti.

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

1. Il rigetto integrale dell'istanza del Sig. XXXXXXXXX n.q. di legale rappresentante della "XXXXXXXXXX" per l'utenza tipo Business n. XXXXXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., per le motivazioni sopra riportate.
2. La compensazione tra le parti delle spese di procedura.

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*

