

DELIBERA n° 82/ 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX/ Telecom Italia S.P.A.

GU14 / 109 / 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 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 CORECOMSICILIA 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 CORECOMSICILIA 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. **XXXXXXXXXX** acquisita 27 febbraio 2018 al n. prot. 10756;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

Con l’istanza di definizione, il sig. **XXXXXXXXXX** contesta e chiede, all’operatore **Telecom Italia S.p.A.** (di seguito Telecom), il rimborso/storno integrale delle somme addebitate ingiustamente nelle fatture sin dall’avvenuta portabilità del 30\06\2017 per il mancato godimento dei servizi previsti dal piano di abbonamento per la linea fissa e mobile, il pagamento degli indennizzi previsti dalla delibera AGCOM per la ritardata portabilità della linea fissa e mobile, per il mancato funzionamento dei servizi previsti dal piano di abbonamento, per la mancata riparazione del guasto segnalato in data 04\07\2017, per la mancata risposta al reclamo e per la mancata trasparenza contrattuale.

Il pagamento di tutti gli indennizzi applicabili dalla delibera AGCOM 73\11, il pagamento di € 200,00, per spese di procedura.

L’utente rappresenta che in data 22 aprile 2017 effettuava la portabilità da Fastweb a Telecom. Il contratto è Tim Smart Casa Mobile e prevedeva al costo di € 24,90 mensili, internet e chiamate illimitate, TimVision Incluso e il modem wi-fi in vendita abbinato al costo aggiuntivo di € 3,90 mensili. Inoltre tale abbonamento prevedeva la portabilità gratuita a Telecom della linea mobile n. **XXXXXXXXXXXX** con inclusi 1000 minuti e 2 Giga di internet 4G ogni 4 settimane. Tuttavia la portabilità è avvenuta il 30\06\2017 e da quel momento l’istante ha lamentato l’interruzione ingiustificata dei servizi (voce e adsl) previsti dal piano di abbonamento sia per la linea fissa che mobile. Nonostante i reclami, Telecom ha risolto in data 13 luglio 2017, ma lamenta tuttora lentezza e malfunzionamento della linea adsl, inoltre Telecom ha fatturato, indebitamente, dal 30\06\2017 per servizi non usufruiti e tali importi si contestano.

In base a tali premesse, l’istante ha richiesto:

1. indennizzo per ritardata portabilità della linea fissa e mobile;
2. indennizzo per mancata risposta scritta al reclamo;

3. indennizzo applicabile in base alla delibera Agcom 73\11;
4. Rimborso/storno integrale delle somme addebitate ingiustamente nelle fatture sin dal 30\06\2017;
5. rimborso delle spese di procedura edelle somme addebitate ingiustamente nelle fatture dal 30\06\2017;

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La **Telecom Italia S.p.A.** nella propria memoria difensiva eccepisce, la carenza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità a proprio carico in relazione all'asserito ritardo nell'espletamento della procedura di rientro ed evidenzia la correttezza del proprio operato gestionale.

La Telecom rappresenta che il rientro richiesto in data 29\05\2017 è stato attivato in data 30\06\2017. La società ha rispettato i tempi previsti. L'utente lamenta la mancata attivazione dell'opzione Tim Smart Mobile. Dal modulo di rientro, regolarmente sottoscritto dall'istante, in esso non si fa menzione di tale opzione, tuttavia in data 12\07\2017 viene attivata l'opzione al n. XXXXXXXXXXXX e viene effettuato un accredito di € 8,79 per il traffico dal 25\06\2017 al 12\07\2017. Per ciò che riguarda i disservizi lamentati si rileva che da verifiche effettuate è presente una sola segnalazione di guasto aperta il 4\07\2017 e chiusa il 13\07\2017, in merito a detto disservizio la società ha già predisposto un indennizzo pari a € 30,00 a titolo di rimborso spese sul conto 1\18. Alla luce di quanto sopra non si ravvisano adempimenti contrattuali da parte della società, pertanto il ricorso non merita accoglimento.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito specificato.

In relazione al punto 1 di richiesta formulata di indennizzo per la ritardata portabilità della linea fissa e mobile da Fastweb a Telecom Italia S.p.A., l'utente sostiene che detta richiesta è stata avanzata il 22\04\2017 e soddisfatta da Telecom il 30\06\2017, ma non deposita il contratto. La società Telecom ha depositato il contratto sottoscritto dall'utente, dal quale risulta che è stato sottoscritto il 29\05\2017 e che la linea è stata attivata il 30\06\2017. Pertanto, nella considerazione che Telecom era tenuta ad attivarla entro 30 giorni, che sono stati rispettati i termini contrattuali, (30\06\2017), circostanza asserita anche dall'istante,

la richiesta di cui al punto 1 non viene accolta, perché la portabilità è stata soddisfatta correttamente, senza nessun ritardo, e la società Telecom ha corrisposto un indennizzo di €30,00 per eventuali disagi subiti.

La Telecom ha provato di avere corrisposto all'utente sulla fattura 1\2018 un accredito di € 8,79, oltre a € 30,00 per gli eventuali disservizi lamentati.

Dalla documentazione in atti, non risulta alcun reclamo scritto. Le richieste di cui ai punti 3,4 e 5, non sono accoglibili, perché l'utente non ha depositato documenti comprovanti gli asseriti disservizi, reclami, tracciabilità di segnalazioni telefoniche.

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. di rigettare l'istanza del sig. XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore TELECOM Italia S.p.A.

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

