

DELIBERA DL/025/18/CRL/UD del 16 aprile 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Agenzia Gabbiano XXX / Telecom XXX

(LAZIO/D/812/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 16 aprile 2018;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle 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”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente Agenzia Gabbiano XXX presentata, per tramite della A.E.C.I. Lazio, in data 25/10/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Con l’istanza di definizione l’Agenzia Gabbiano XXX, per tramite della A.E.C.I. Lazio, ha lamentato nei confronti di Telecom XXX:

- sospensione del servizio BPX;
- fatturazione indebita;
- mancata risposta al reclamo.

Nello specifico l’utente ha assunto, per l’utenza n. xxxx5271 la sospensione, da settembre 2015, del servizio BPX e la mancata risoluzione del disservizio nonostante i ripetuti reclami inoltrati.

A supporto della proprie pretese ha prodotto fatture da aprile 2015 a marzo 2016.

In base a tali premesse e produzioni, ha richiesto:

- 1) Lo storno dell'insoluto ed il rimborso di quanto corrisposto per un servizio non usufruito;
- 2) € 2272,00 per sospensione del servizio;
- 3) € 300,00 per mancata risposta ai reclami;
- 4) € 150,00 per spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore, con la memoria depositata, ha eccepito, preliminarmente, la mancanza di prova del disservizio subito. Con riferimento al malfunzionamento del servizio PBX assume di aver inserito OL in seguito a segnalazione e che in data 20.11.2015 risultava *in stato di delivery ed occorreva attendere la tempistica prevista*.

Quanto alle fatture ne assumeva la correttezza perché conformi alle condizioni economiche accettate e sottoscritte.

Assumeva come parimenti dovute le somme imputate a titolo di *adeguamento annuale del costo dell'abbonamento*.



All'udienza di definizione del 30.1.2017 il gestore , con riferimento al malfunzionamento, sollevava dubbi circa la effettiva proprietà del centralino.

Offriva € 300,00 a titolo di mancata risposta al reclamo.

L'utente sosteneva che il gestore non avrebbe fornito la prova della mancanza del titolo di proprietà del centralino ed insisteva nelle sue richieste rifiutando l'offerta di € 300,00.

3. Motivi della decisione

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

3.1. Sullo storno delle fatture

L'istante chiede *sic et simpliciter* lo storno delle fatture. Produce il riepilogo delle fatture da marzo 2015 ad aprile 2016.

Null'altro aggiunge.

Sul punto è pacifico che in caso di contestazione da parte dell'utente dell'ammontare della fattura telefonica, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura contestata.

Per giurisprudenza consolidata, infatti, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già

eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico: la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali .

È anche vero, però, che la contestazione non deve essere generica ma puntuale e circostanziata sulle single voci che si contestano.

Qui, invece, la contestazione è totalmente generica e non riscontrabile dalla documentazione prodotta.

Non solo.

Non essendo stati prodotti i dettagli delle fatture non è dato evincersi la lamentata indebita fatturazione invocata.

Di contro si aggiunge che, sul punto, il gestore svolge una analitica contestazione sulla correttezza dell'operato contestazione cui l'istante, pur potendo, non ha replicato.

La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento in questa sede.

3.2 Sull'indennizzo per la sospensione del servizio.

L'utente chiede € 2272,00 a titolo di indennizzo per sospensione del servizio.

Assume l'interruzione da settembre 2015 fino alla data della migrazione del 3.5.2016.

Nonostante gli assunti dell'istante, agli atti risulta una richiesta di attivazione del PBX in data 15.10.2015.

Non ha fornito l'istante prova di una richiesta di attivazione precedente.

Il gestore da atto delle innumerevoli segnalazioni sollevate.

Assume di aver inserito OL in seguito a segnalazione e che in data 20.11.2015 risultava *in stato di delivery ed occorreva attendere la tempistica prevista*.

Sul punto la Carta dei Servizi TIM *Impresa Semplice* cui afferisce l'abbonamento dell'istante, all'art. 4, prevede un tempo massimo di attivazione di 30 giorni dal giorno della registrazione della richiesta.

Dal 15.10.2015 il gestore aveva tempo fino al 14.11.2015 per attivare il servizio.

Ciò significa che, in assenza di prove da parte del gestore sulla sussistenza di cause al medesimo non imputabili, il servizio andava attivato entro il 14.11.2015.

Da quella data, pertanto, fino alla migrazione, spetta all'istante il disservizio lamentato nella misura di € 1275,00 così come statuita dall'art. 3, comma 1, dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS dal 15.11.2015 al 3.5.2016 (data della migrazione) per un totale di 170 giorni.

3.3 Sull'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

L'istante chiede l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Il gestore, pur richiamando una nota di riscontro alla segnalazione del 17.11.2015 del 20.11.2015, nulla ha prodotto.

L'operatore, invece, avrebbe dovuto dare riscontro ai reclami, spetta, pertanto, all'istante un indennizzo per la mancata risposta ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, Allegato A, Del. 73/11/Cons.

Sul punto si precisa che, pur in presenza di più segnalazioni/reclami (non prodotti ma dettagliatamente indicati e non contestati dal gestore) l'indennizzo viene computato in misura unitaria, poiché riconducibile al medesimo disservizio, ex art. 11, comma 2, dell'Allegato "A" della delibera 73/11/CONS.

Si evidenzia che il *dies a quo* per il conteggio è dato dalla data della prima segnalazione del 17.11.2015, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 45 giorni che la normativa prevede come tempo di risposta; invece, il *dies ad quem* deve individuarsi nella data della migrazione del 3.5.2016 (data non contestata dall'utente) per un totale di 123 gg.

La richiesta di migrazione, difatti, rappresenta una manifestazione inequivocabile della volontà di sciogliersi dal vincolo contrattuale nonché di implicita rinuncia alla risoluzione della problematica ed alla risposta al reclamo. Alcun obbligo di risposta, infatti, sussiste nell'ipotesi di venir meno del vincolo contrattuale. Conseguentemente l'indennizzo dovuto dall'operatore Telecom per la mancata risposta al reclamo è pari ad euro 123,00.



La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 30,00 Euro a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente Agenzia Gabbiano XXX, nei confronti di Telecom XXX
2. La società Telecom XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di Euro 30,00 a titolo di spese di procedura, nonché a corrispondere l'importo di € 1275,00 per ritardata attivazione del servizio richiesto
3. La società Telecom XXX è tenuta a corrispondere la somma di € 123,00 a titolo di mancata risposta al reclamo.
4. La società Telecom XXX è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 16/04/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto