

DELIBERA DL/026/18/CRL/UD del 16 aprile 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M. Delle Donne/ Telecom XXX

(LAZIO/D/670/2016)

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 presentata dall’utente M. Delle Donne, per tramite dell’Avv. Elio Galluccio, in data 14/9/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1) La posizione dell’istante.

Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato nei confronti di Telecom XXX:

- mancata attivazione della SIM 331xxxx554;
- mancata risposta al reclamo.

Nello specifico l’utente ha assunto che in data 14.12.2015 acquistava presso un centro commerciale un telefono TIM con annessa la SIM 331xxxx554.

Ha assunto inoltre che, nonostante i solleciti inoltrati, la SIM veniva attivata solo in data 4.3.2016.

A supporto della proprie pretese ha prodotto moduli di richiesta di attivazione del 2.12.2015 e del 27.2.2016 inoltrati a mezzo fax.

In base a tali premesse e produzioni, ha richiesto:

- 1) indennizzo di € 3375,05 per ritardata attivazione del servizio dal 15.12.2015 al 4.3.2016;
- 2) indennizzo di € 300,00 per mancata risposta ai reclami;

2) La posizione dell'operatore.

L'operatore con la memoria depositata ha eccepito, preliminarmente, la improcedibilità per mancato esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione assumendo che l'udienza di conciliazione del 12.7.2016 si sarebbe conclusa con una richiesta di rinvio dell'udienza che, poi, non si sarebbe tenuta.

Nel merito ha rilevato che agli atti l'istante avrebbe fornito la prova dell'acquisto del terminale ma non anche l'acquisto della SIM.

Ha rilevato, ancora, che il reclamo del 19.10.2015 risultava pervenuto solo in data 8.3.2016 e quindi in epoca successiva alla data di attivazione della sim del 4.3.2016.

Declinava, pertanto, ogni responsabilità chiedendo il rigetto delle avverse pretese.



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.

Si rigetta, in quanto totalmente infondata, l'eccezione di improcedibilità sollevata dal gestore.

È agli atti che, in sede di conciliazione, si è tenuta una prima udienza il 12.7.2016 e, in conseguenza di una richiesta di rinvio, una seconda udienza in data 13.9.2016 che si chiudeva con esito negativo in quanto l'istante chiedeva indennizzo omnia di € 1000,00 mentre il gestore si dichiarava disposto ad offrire un indennizzo omnia di € 400,00.



Nel merito la richiesta dell'istante merita di essere parzialmente accolta nei limiti che seguono.

3.1 Sulla ritardata attivazione.

Dall'istruttoria condotta è emerso l'acquisto di due terminali in data 14.12.2015.

Dallo scontrino prodotto dall'istante non emerge, tuttavia, né l'acquisto della SIM né la sottoscrizione di un contratto associato alla SIM stessa.

Né risultano agli atti le assunte richiesta di attivazione inoltrate anche dal rivenditore.

Risultano agli atti, però, le richieste di attivazione inoltrate in data 2.12.2015 e 27.2.2016 al numero indicato nel modulo del gestore.

È pacifico che la richiesta del 2.12.2015 sia stata adempiuta solo in data 4.3.2016, in evidente violazione della Carta dei Servizi TIM che prevede l'attivazione nel giorno successivo alla richiesta medesima.

Emerge, pertanto, l'inadempimento del gestore che non ha attivato il servizio entro i regolari tempi contrattuali.

Spetta, pertanto, all'istante l'indennizzo di cui all'art. 3, comma 1, del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla Deliberazione 73/11/CONS per il periodo dal 3.12.2015 (la prima richiesta di

attivazione agli atti è del 2.12.2015) al 4.3.2016, per un totale di 92 giorni nella misura di € 7,50 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione e, così, per complessivi € 690,00 oltre interessi dalla data dell'istanza.



3.2 Sulla mancata risposta al reclamo.

Con la richiesta inoltrata con fax del 8.3.2016 l'utente ha, di fatto, inoltrato formale richiesta di indennizzo per *inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti* (art. 8, comma 1, della delibera 179/03/CSP).

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Non risulta agli atti alcuna risposta del gestore al reclamo inoltrato dall'istante in data 8.3.2016 .

Spetta, pertanto, all'istante l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art.11.2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS dal 7.4.2016, (già detratti i 30 giorni utili alla risposta come da Carta Servizi TELECOM) al 12.7.2016 (data di esperimento del tentativo di conciliazione) per € 96,00.



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 50,00 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 M. Delle Donne, nei confronti di Telecom XXX
2. La società Telecom XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di Euro 50,00 a titolo di spese di procedura, nonché a corrispondere l'importo di € 690,00 oltre interessi legali, per ritardata attivazione del servizio richiesto
3. La società Telecom XXX è tenuta a corrispondere la somma di € 96,00, oltre interessi legali, 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