

DELIBERA n°_177_

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14 / 167475 / 2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 16/09/2020;

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*”;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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);

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 01/09/2019 acquisita con protocollo n. 0367277 del 01/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, XXXXXXXXX, lamenta il ritardo di attivazione dei servizi telefonici richiesti a Tim. Tra l'altro, gli stessi servizi attivati, non corrispondono a quelli richiesti, in fase di stipula di contratto, comportando, una onerosità dei costi pattuiti. Nonostante le ripetute segnalazioni effettuate al gestore, la situazione non è stata mai risolta. Per quanto descritto, viene richiesta l'attivazione dei servizi originariamente sottoscritti, con conseguente riallineamento dei costi in fattura, la restituzione di quanto pagato in eccesso, nonché gli indennizzi per: 1) la ritardata attivazione di quanto richiesto, 2) per la mancata domiciliazione delle fatture; 3) per l'attivazione di servizi non richiesti in sede contrattuale; 4) per la mancata risposta al reclamo del 2 novembre 2018. Viene inoltre richiesto un risarcimento per il tempo occorso per la gestione della pratica in essere. In ultimo, viene richiesto la decadenza di penali in caso di cessazione del contratto.

2. La posizione dell'operatore

La Telecom Italia spa, nel contenuto delle sue memorie, evidenzia che, quanto lamentato dall'istante, ha origine da una richiesta di rientro da altro operatore, verso Tim. Il ritardo nell'attivazione dei servizi, è derivato da problematiche tecniche complesse, che consentono di estendere oltre i 60 gg., previsti da carta dei servizi, il periodo di lavorazione per il perfezionamento del contratto. Tra l'altro, viene contestato il fatto che, l'istante, non abbia mai inoltrato reclamo circa la ritardata attivazione, nè tanto meno, abbia avviato una procedura d'urgenza attraverso il Corecom, in merito ai ritardi patiti. Una volta attivato il servizio, il gestore, sostiene di aver inviato le condizioni contrattuali ed i vincoli previsti dalla fornitura al cliente. Viene, infine, sostenuto che si è dato corso ai riscontri avverso i reclami inoltrati dall'istante, in maniera puntuale. Per le motivazioni esposte, viene richiesto il rigetto di tutte le richieste di refusione avanzate dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Dall'esame della documentazione agli atti, in allegato alle memorie inoltrate dalle parti in causa, occorre preliminarmente evidenziare che, questa Autorità, ha esclusivamente il compito di definire la vicenda, dando corso agli eventuali indennizzi previsti nel vigente Regolamento di riferimento. Pertanto, sono escluse da una odierna

decisione le richieste di adeguamento contrattuale, variazioni tariffarie, richieste di servizi supplementari o cambi di prodotti in uso. Per tale motivo, non saranno tenute in considerazione le richieste dell'istante, relative a : 1) attivazione fibra in tecnologia FTTH e sostituzione smart modem con modem UBH; 2) variazioni contrattuali secondo i desiderata previsti nel contratto; 3) richiesta di dichiarazione scritta circa l'impossibilità di attivare la tecnologia FTTH da parte del gestore; 4) decadenza dei vincoli contrattuali senza applicazione di eventuali penali. Si procede pertanto all'analisi di quanto dovuto. In riferimento, all'attivazione dei servizi da contrattualizzare , linea voce + fibra, da quanto sostenuto dall'istante ed evidenziato dal gestore, si evince che trattasi di una migrazione da altro gestore, (Fastweb) con rientro verso la Tim. Tale richiesta di rientro, secondo quanto documentato dal cliente, è stata anche inoltrata, tramite fax, il 18 giugno 2018. La procedura di attivazione dei servizi richiesti, ha avuto termine definitivamente, il 22 ottobre 2018, con l'attivazione del servizio fibra. In precedenza, infatti, da parte del gestore, era stata attivata soltanto la linea voce che, ovviamente, non soddisfaceva in pieno le richieste del cliente. Il tempo intercorso per fornire quanto previsto dall'istante al gestore, così come da contratto, è stato quindi pari a 125 gg. In eccedenza, quindi, di 65 gg. , rispetto il termine previsto nella carta dei servizi, per la conclusione di tali procedure. A Tal fine, a fronte delle rimostranze dell'istante, non appaiono congrue le motivazioni - di natura tecnica - evidenziate dal gestore, per giustificare, tale ritardo. Pertanto, si ritengono fondate le richieste di indennizzo avanzate dall'istante. Al riguardo, trattandosi di rientro verso precedente operatore, l'articolo di riferimento da applicare per il calcolo dell'indennizzo è il n° 7 dell' Allegato A Delibera 347/18/Cons., che prevede una somma di 1,50 euro al giorno, quale ristoro per il disagio patito, per ogni servizio, non accessorio, da attivare. A fronte di ciò, il gestore indennizzerà l'istante secondo il seguente schema: 65 (i gg. di ritardo calcolati) \times $1,5$ euro (indennizzo previsto dall'art. 7 per ciascun giorno di ritardo nel rientro) \times 2 (essendo i servizi da prestare sia voce che dati) = $195,00$ euro In merito alla richiesta di restituzione delle somme pagate in eccedenza, rispetto a quanto pattuito nel contratto, avanzata dall'istante, si ritiene che la stessa sia fondata. Dall'esame delle fatture emesse dal gestore e del contratto sottoscritto on-line dal cliente, infatti, risultano conteggiati dei servizi da fruire gratuitamente, non richiesti o erroneamente maggiorati. Avuto riguardo al calcolo dei rimborsi, allegato alla memoria dell'istante, si ritiene congruo il conteggio esposto e quindi si conferma che l'ammontare del rimborso da riconoscere da Telecom nei confronti dell'istante sia pari a $294,12$ euro, sino alla data di presentazione dell'istanza, avvenuta il 1 settembre 2019. In considerazione del protrarsi della conclusione dell'iter procedurale, si ritiene però di dover aumentare codesto importo in ragione degli ulteriori 7 mesi trascorsi dalla data di siffatto conteggio, durante i quali, infatti, l'istante si è fatto carico di un ulteriore esborso pari a circa $200,00$ euro che vanno quindi egualmente rimborsati dal gestore. La richiesta relativa all'indennizzo per attivazione di servizi ed applicazione di condizioni economiche differenti, rispetto al contratto, avanzate dall'istante, non può trovare accoglimento se non nel ristoro di quanto pagato in eccedenza, considerato che la differenziazione tra le due tecnologie (FTTH e FTTC) in uso, non è sostanziale, se non ai fini dei costi fatturati, non avendo lo stesso istante, lamentato disservizi di natura tecnica. Il reclamo n. 3-31705386059, evidenziato dall'istante ed inviato al gestore il

2 novembre 2018, risulta riscontrato dal gestore con nota prot. C21788149 del 20 novembre 2018 e, pertanto, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro, non può trovare accoglimento, così come la richiesta di indennizzo per mancata attivazione della domiciliazione bancaria delle fatture. Tale esborso in eccedenza, da parte dell'utente, viene però forfettariamente calcolato in 50,00 euro e di tale cifra, dovrà farsi carico il gestore in sede di rimborso all'istante. La lamentata attivazione del servizio Voice non risulta comportare dei costi a carico dell'istante e la sua eventuale disattivazione, dovrà essere richiesta direttamente al gestore, per come spiegato nel preambolo di questo provvedimento. In ultimo, viene rigettata la richiesta di ristoro, avanzata dall'istante, attinente il risarcimento commisurato al tempo impiegato per la gestione dell'intera procedura, ciò per la mancanza di un reale presupposto valutativo e cognitivo dell'eventuale disagio patito, in considerazione della gratuità della procedura e della sua attuazione tramite piattaforma digitale. A conclusione di siffatta analisi, si ritiene di dover evidenziare la possibilità che, tutta la materia discussa, si riproponga in un tempo successivo ad oggi. Ciò, a causa della mancanza, in atto, di variazione dei termini contrattuali, di tariffazione, di erogazione del servizio, tra le parti in causa. Per tale ragione, si suggerisce, alle parti convenute, di assumere i necessari contatti, affinché non venga riproposta egual controversia dinanzi all'Autorità, che in tal caso, terrà ben conto, del medesimo invito.

DELIBERA

L'autorità, accoglie parzialmente le richieste di indennizzo formulate dalla Signora Bonaccorso Valentina, nei confronti della società Telecom Italia spa, per le motivazioni espresse in premessa. La società Telecom Italia Spa, è tenuta, entro 60 gg. dalla relativa pubblicazione sulla piattaforma digitale di ConciliaWeb, del presente provvedimento, ad adempiere a quanto in appresso indicato. In particolare, la predetta società, dovrà corrispondere all'istante Bonaccorso Valentina, l'indennizzo complessivo di euro 739,12, in ragione di euro 195,00 di indennizzo ai sensi dell'art 7, giusta Delibera 347/18/Cons e di euro 544,12 quale rimborso forfettario di quanto fatturato, dal gestore, in eccesso sino ad aprile 2020. Il pagamento dovrà essere effettuato, mediante l'invio di un assegno intestato all'istante presso il domicilio indicato nell'istanza presentata in piattaforma. Ove conosciute le coordinate bancarie complete, dello stesso istante, si provvederà, in alternativa, all'accreditamento, mediante bonifico della somma indicata.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Palermo, 16/09/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

