CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 78/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX ROTONDO/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROCEDIMENTI GU14 N° 129/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
NELLA riunione del 09/11/2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS del Sig. XXX Rotondo in data 13 aprile 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 8134, nei confronti con l’operatore Telecom;

TENUTO CONTO che l’istante nella data sopra indicata ha presentato, ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS, istanza di definizione anche nei confronti dell’operatore WindTre avente ad oggetto la medesima controversia, e che per tale ragione entrambe le istanze sono state riunite per essere trattate congiuntamente;

VISTO il verbale relativo all'udienza di discussione tenutasi in data 07/06/2018 nel quale l'istante ha accettato la proposta dell'operatore WindTre di storno totale dell'insoluto e di indennizzo di euro 100,00, mentre con l'operatore Telecom non raggiunto nessun accordo bonario, nonostante la proposta di quest'ultimo di un indennizzo di euro 1.000,00, oltre alla chiusura del contratto in esenzione spese;

1. La posizione dell'istante

L'istante riferisce di aver sottoscritto un contratto con l'operatore Telecom in data 29/05/2017 per la linea fissa che prevedeva ADSL illimitata, chiamate con scatto alla risposta al costo mensile di euro 29,90, previo rientro dell'utenza dal gestore Wind. A seguito di contatto con quest'ultimo gestore in data 05/06/2017 che proponeva un'offerta più conveniente di quella appena sottoscritta, decideva di inviare un fax a Telecom in data 09/06/2017, chiedendo la revoca della richiesta di rientro. In data 16/06/2017 Telecom comunicava che la revoca era stata accettata. Da quel momento rimaneva privo dei servizi voce e dati e solo dopo numerose segnalazioni Telecom riattivava soltanto linea voce in data 29/06/2017. Solo successivamente all'istanza di conciliazione e di richiesta di provvedimento di urgenza Telecom comunicava che il servizio dati non risultava vendibile.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Risoluzione del contratto in esenzione spese;
- ii. Storno eventuali insoluti;
- iii. Indennizzo per l'interruzione della linea voce dal 16/06/2017 al 29/06/2017 e della linea dati dal 16/06/2017;
- iv. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. Rimborso spese di procedura in non meno di euro 200,00.

Allega alla propria istanza:

- Recesso del 09/06/2017;
- Revoca rientro linea telefonica del 07/07/2017;
- Risposta Telecom a segnalazione revoca del 16/06/2017;
- Provvedimento d'urgenza di rigetto del 19/02/2018;

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In primo luogo precisa che la linea voce è stata attivata in data 29/06/2017 vale a dire entro il termine massimo di 30 gg. previsti dalla delibera Agcom 274/07/CONS per la conclusione della procedura di migrazione. Pertanto per il disservizio lamentato dall'istante per la linea voce dal 16/06/2017 al 29/06/2017 non può che essere ritenuto responsabile l'operatore donating che fino all'effettivo passaggio dell'utenza è tenuto a garantire la funzionalità del servizio.

Relativamente alla lamentata attivazione dell'Adsl fa presente che in data 14/02/2018 veniva comunicato all'utente l'impossibilità di attivare tale servizio in quanto non vendibile. Precisa inoltre che secondo le prescrizioni della carta dei servizi il tempo di attivazione del servizio Adsl decorre a partire dal giorno solare successivo a quello della linea telefonica tradizionale, pertanto l'eventuale indennizzo spettante andrebbe calcolato dal 29/07/2017 al 19/02/2018 per un totale di 205 gg..

Nessun indennizzo è invece dovuto ai sensi dell'art. 11 della delibera 73/11/CONS non avendo l'istante allegato reclami successivi al riscontro del 14/07/2017.

Allega alla propria memoria:

- Schermate pitagora;
- Lettera di risposta del 14/07/2017;
- Provvedimento di archiviazione GU5 del 19/02/2018;
- Carta dei servizi.

3. Motivazione 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 ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta la sospensione del servizio voce dal 16/06/2017 al 29/06/2017 e la mancata attivazione del servizio dati dal 16/06/2017.

Dall'esame della documentazione in atti, ed in particolare dalle schermate prodotte dall'operatore, si esprimono le considerazioni di seguito specificate.

Relativamente al disservizio della linea voce, nessuna responsabilità può essere addebitata all'operatore convenuto in quanto riferito ad un periodo (16/06/2017 – 29/06/2017) in cui l'utenza non era ancora rientrata in Telecom, atteso che come confermato anche dall'istante, il rientro è avvenuto proprio in data 29/06/2017.

Quanto invece alla mancata attivazione della linea dati, come previsto dalle condizioni generali di contratto, la stessa sarebbe dovuta essere attiva a partire dal 29/07/2017, ovvero entro 30 gg. dall'attivazione della linea voce. Risulta invece che in data 14/02/2018 l'operatore, in risposta alla richiesta di memorie del procedimento di urgenza, ha comunicato la non vendibilità del servizio dati e quindi l'impossibilità di attivazione.

Appare evidente che la predetta comunicazione sia pervenuta con estremo ritardo atteso che l'istante aveva il diritto di conoscere tale impedimento almeno entro la data prevista per l'attivazione.

Ne consegue che l'operatore non può che essere ritenuto responsabile per la mancata attivazione del servizio dati e, quindi, dovrà riconoscere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 3, comma 1 e 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS per l'importo di euro 1.537,50 calcolato come di seguito gg. 205 *7,50 pro die.

Non può invece trovare accoglimento la richiesta di storno/rimborso delle fatture insolite attesa la genericità ed indeterminatezza della domanda medesima, oltre che l'assenza di documentazione prodotta sul punto dall'istante.

Parimenti non accoglibile è la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo atteso che dall'esame della documentazione in atti non si rinvergono segnalazioni successive al riscontro fornito da Telecom in data 14/07/2017.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA
Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dal Sig. XXX Rotondo, nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;
2. La società Telecom è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:
 - euro 1.537,50 (millecinquecentotrentasette/50) secondo quanto disposto dall'art. 3, comma 1 e 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS per le ragioni sopra evidenziate;
3. La società Telecom è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 09/11/2018

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.