

DELIBERA n°_27_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/293241/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 17/02/2021;

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, e successiva proroga fino al 31 dicembre 2021, 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 XXXX XXXX del 17/06/2020 acquisita con protocollo n. 0260006 del 17/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante XXXX XXXX, lamenta di aver subito la disattivazione della sua utenza XXXX XXXX. Nonostante i numerosi reclami e l'attivazione del provvedimento temporaneo di urgenza (GU5), la linea, dal 2 marzo 2019, non veniva più riattivata . Invero, tutto viene fatto risalire ad una precedente procedura errata di attivazione di un profilo tariffario, mai richiesto, che veniva subito contestato dallo stesso istante e disabilitato dal gestore. Ad oggi, le richieste avanzate sono quelle relative agli indennizzi per la sospensione del servizio, per la temporanea attivazione di un profilo non richiesto , per la mancata risposta ai reclami inoltrati. In totale vengono quindi richiesti 7.300,00 euro di indennizzo, nonchè l'annullamento delle morosità pendenti ed il riconoscimento delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Le memorie del gestore, Telecom Italia Spa, in relazione a quanto esposto dall'istante, vertono sul fatto di aver attivato tutte le procedure per consentire il rientro del cliente nei sistemi aziendali, ma, l'irreperibilità del cliente, ha vanificato ogni tentativo. Tra l'altro, il cliente ha rifiutato la riattivazione del servizio quando gli è stato richiesto, anche se con con profilo, almeno inizialmente , diverso dal precedente. A tal fine, vengono allegati i rapporti di servizio interni all'azienda dove viene documentata l'assistenza attivata, nel tentativo di risoluzione del problema. Lo stesso gestore, evidenzia che non risultano pervenuti, nel tempo, ulteriori reclami circa l'avvenuta sospensione, così come non sono riscontrate richieste di riattivazione della linea. dal marzo 2019. Nell'evidenziare la presenza di una morosità sulla stessa linea, pari a circa 261,00 euro, il gestore respinge qualsiasi addebito e non aderisce ad alcuna delle richieste avanzate dal proponente.

3. Motivazione della decisione

Dalla ricostruzione dei fatti accaduti, si evince che tutto deriva da un errato cambio di profilo sull'utenza oggetto di trattazione. Difatti, il 9 gennaio 2019, la Telecom Italia Spa, comunicava all'istante il cambiamento del suo profilo tariffario, senza che questi ne avesse fatto richiesta. A seguito delle lamentele del cliente, lo stesso gestore, comunicava,

nel marzo 2019, il ripristino delle condizioni contrattuali precedenti. Ciò avveniva, senza, però, informare tempestivamente l'utente che, per problematiche tecniche, il ripristino del vecchio profilo, avrebbe comportato una fase di transizione con un contratto di natura diversa. Tale incomprendimento, faceva scaturire un ulteriore reclamo dell'istante, in data 4 marzo 2019, che dava luogo anche all'inoltro di un provvedimento temporaneo di urgenza (GU5) per la riattivazione della linea, che nel frattempo risultava inutilizzabile e dello stesso tentativo di conciliazione. Lo stesso provvedimento però non sortiva l'effetto sperato e la linea rimaneva comunque sospesa, restando in piedi il tentativo di conciliazione. Il gestore, nel corpo delle sue memorie difensive, evidenzia attraverso un rapporto di lavorazione interno, come, nel corso del tempo di sospensione, siano risultati vani i ripetuti tentativi di contattare l'istante, per avviare il ripristino dei servizi, dopo che lo stesso, aveva chiesto una pausa di riflessione circa la possibilità di attivare una profilazione diversa, in attesa del definitivo ripristino dello stato dell'arte iniziale. Inoltre, il gestore, evidenzia come, lo stesso istante, non abbia avanzato ulteriori reclami in merito o richieste di riattivazione della linea, se non quelle già enunciate. Dall'analisi però degli accadimenti, ricostruiti sulla base della documentazione allegata in piattaforma, il comportamento dell'istante sembra ineccepibile, avendo lo stesso inoltrato tempestivamente i reclami dovuti e richiesto lo stesso intervento dell'Autorità, attraverso il richiamato GU5 e il tentativo di conciliazione del 20 marzo 2019. In attesa della chiusura dell'esito del procedimento in corso, nulla più poteva o doveva fare. Aldilà del rapporto di servizio aziendale allegato, che di per se non può essere assimilato ad una prova inconfutabile di operosità perchè di parte e senza esternalizzazione tempestiva, verso il diretto interessato, il gestore, non fornisce elementi validi per respingere le proprie responsabilità su quanto accaduto. Per tale motivo le richieste avanzate dall'istante per ciò che attiene l'interruzione del servizio, per un periodo ininterrotto dal 6 marzo 2019 al 30 marzo 2020 (momento di inizio della controversia), per un totale di 389 gg., si ritengono fondate. Pertanto, ai sensi dell'art. 6 dell'allegato A della Delibera 347/18/Cons, ciò comporta il riconoscimento di un indennizzo pari a 4668,00 euro, sulla scorta dei 6 euro giornalieri spettanti da Regolamento, raddoppiati, in quanto i servizi pregiudicati risultano essere di traffico telefonico e di dati. In riferimento alla richiesta di attivazione di un profilo tariffario non richiesto e per il quale l'istante richiede un indennizzo, l'istanza si ritiene accoglibile, nella misura che l'arco temporale ammesso al conteggio, vada dalla data del 9 gennaio (giusta comunicazione del gestore) al 6 marzo 2019, momento in cui la stessa linea veniva cessata. Ai sensi dell'art. 9 dell'Allegato A della Delibera 347/18/Cons, l'indennizzo derivante dal Regolamento è pari a 2,5 euro per 66 giorni complessivi per un totale di 165,00 euro. Per ciò che attiene la richiesta di indennizzo, avanzata dall'istante, per il mancato riscontro ai reclami inoltrati a gennaio e marzo 2019, viene respinta. Si ritiene infatti che, agli stessi, come da documentazione allegata, il gestore abbia fornito risposta entro i previsti termini (vedi allegati del 23 gennaio e del 7 aprile) e che la mancata riattivazione della linea non possa essere motivo di ulteriore rilievo, quindi assimilata ad una mancata risposta, essendo già stata proposta per la sanzione. Non è altresì ammessa a ristoro, la richiesta di liquidazione delle spese di procedura, in considerazione della gratuità della procedura e del mancato inoltro dell'attestazione amministrativa che ne giustifichi il rimborso. Infine, viene respinta la

richiesta di storno dell'insoluto presente al sistema contabile del gestore, avanzata dall'istante, in quanto, è stata omessa la sua natura e pertanto, dagli atti presenti nella fascicolazione, non se ne può attribuire la materia del contendere.

DELIBERA

Per quanto sopra espresso nelle motivazioni, la Telecom Italia spa è tenuta ad indennizzare con euro complessivi 4833,00 l'istante XXXX XXXX. Tale somma deriva dalla interruzione della linea (ai sensi dell'art 6 - allegato A - della delibera 347/18/Cons) per una somma di euro 4668,00; ed euro 165,00 quale indennizzo ai sensi dell'art. 9 - allegato A - della delibera 347/18/Cons. Il pagamento de quo, dovrà avvenire entro 60 gg. dalla data della firma del presente provvedimento, mediante l'invio di un assegno intestato all'istante, presso l'indirizzo di fatturazione o di registrazione nei sistemi anagrafici del gestore, ovvero, secondo ulteriori metodi diversi, che verranno concordati successivamente ed in separata sede, tra le parti contendenti.

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, 17/02/2021

IL PRESIDENTE

