

DELIBERA n° 104 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX/ TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.)

GU14 / 149 / 2018

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 19/06/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 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);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- 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, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l’istanza di definizione della Sig. XXXXXXXXX acquisita il 07/03/2018 al prot. n°12924;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

Il Sig. XXXXXXXXX, nella qualità di titolare firmatario della ditta “XXXXXXXXXX, ha attivo con la società convenuta, sulla linea telefonica n. XXXXXXXXXX, un contratto di abbonamento, Business per i servizi voce e Adsl Super Fibra. In data 25.10.2017, l’istante riferisce che subiva malfunzionamento del servizio Adsl e che nonostante i ripetuti solleciti al gestore, il servizio gli veniva ripristinato in data 30.10.2017. In pari data, l’istante contestava quanto descritto e richiedeva lo storno delle fatture inerenti il periodo di disservizio, oltre gli indennizzi dovuti per legge, non ottenendo alcun riscontro dal gestore. Il 29.01.2018 si procedeva al tentativo di conciliazione presso questo CO.RE.COM che in data 29.01.2018, che si concludeva con esito negativo. In base a tali premesse, l’istante chiede:

- 1) corresponsione dell’indennizzo di € 22,00 ex art. 11 Del. N.73/11/Cons. All. A, dal 30.10.2017 al 21.11.2017;
- 2) corresponsione indennizzo di €50,00 ex art. 5 Del. N.73/11/Cons. All. A, dal 30.10.2017 al 21.11.2017;
- 3) storno fatture;
- 4) refusione delle spese procedurali e onorari legali.

CONSIDERATA la posizione dell’operatore:

La Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom) nella propria memoria difensiva rileva che le doglianze manifestate dall’istante sono del tutto infondate, stante la verifica effettuata dal sistema retro-cartellino guasti, la cui copia è stata allegata agli atti, che rileva una sola segnalazione di guasto aperta il 25.10.2017 e chiusa il 27.10.17, entro i tempi previsti dalla carta dei servizi. Inoltre l’operatore rileva il proprio riscontro del 24.11.2017 ai reclami formulati dall’istante il 30.10.2017. In base a queste premesse Telecom chiede il rigetto dell’istanza.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per le seguenti motivazioni:

Preliminarmente occorre rilevare che Telecom, a supporto delle sue difese, ha prodotto agli atti un retro-cartellino, a cui viene riconosciuta pacificamente efficacia probatoria, per comprovare il tempestivo intervento al guasto segnalato dall'istante il giorno 25.10.2017, e che tale intervento risulta effettuato il 27.10.2017 entro i tempi previsti dal C.G.A., inoltre Telecom ha versato in atti il riscontro del 24.11.2017 ai reclami formulati dall'istante il 30.10.2017.

- In relazione alla richiesta 1) *“indennizzo rispettivamente ex art. 11 Del. N.73/11/Cons. All. A”*, questa si ritiene non possa essere accolta, emerge infatti, dalla documentazione allegata dall'operatore, che la risposta all'utente è stata data dopo 24 giorni, quindi entro il termine di 30 giorni, previsto dalla carta dei servizi dell'operatore. In riferimento alla richiesta di cui al punto 2) *“indennizzo per malfunzionamento de servizio”*, l'operatore ha allegato alle sue difese un retro cartellino, comprovante il tempestivo intervento al guasto segnalato effettuato entro i tempi previsti dal C.G.A., pertanto neanche questa richiesta può trovare accoglimento.

- relativamente alla richiesta di cui al punto 3) *“storno fatture”*, deve rilevarsi che la richiesta non può essere accolta in quanto troppo generica. La domanda è priva di elementi e dettagli, l'istante non ha allegato alcun elemento che potesse supportare le sue richieste, non emergono elementi individuanti o di riferimento *sull'an et quantum debeatur* così da rendere condivisibili le doglianze asserite e per'altro non adeguatamente esplicate nel formulario GU14 ;

- in relazione alla richiesta di cui al punto 4) *“refusione delle spese procedurali e onorari legali”*, sono da ritenersi compensate tra le parti le spese per la presente procedura.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria CORECOM*, arch. *Francesco Di Chiara*, il *Comitato*, all'unanimità dei presenti,

DELIBERA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla ditta XXXXXXXXX per l'utenza di tipo business XXXXXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., per le motivazioni sopra riportate.
2. La compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il presente provvedimento 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 del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 19/06/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara