

DELIBERA n° 108 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX/ TELECOM ITALIA S.p.A.

GU14 540/17

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 del sig. **XXXXXXXXXX** acquisita in data 29.12.2017 al protocollo n. 67931;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**
- In data 19.12.2014 la Telecom inviava al sig. **XXXXXXXXXX** modulo attivazione per il numero **XXXXXXXXXXXX** che con fax del 08.01.2015 veniva riscontrato dall’utente perfezionando così la procedura di attivazione come richiesto.
- Attesa la mancata attivazione del servizio, in data 21.01.2015, l’istante inviava a Telecom ulteriore fax di sollecito.
- Nel mese di luglio del 2015, nonostante il servizio non fosse ancora attivo, la Telecom provvedeva ad inviare fattura.
- Successivamente all'emissione della fattura *de qua* l’utente contattava il gestore che suggeriva comunque di saldare l’insoluto pur non usufruendo del servizio.
- In data 15.09.2015 la Telecom, successivamente al saldo delle fatture, attivava la linea telefonica presso l’abitazione del ricorrente.
- In data 04.08.2015 la Telecom inspiegabilmente sospendeva il servizio sulla numerazione intestata all’istante per morosità relativa alle fatture riferite al bimestre gennaio/febbraio, marzo/aprile e maggio/giugno 2015.
- Nei mesi successivi la Telecom reiterava la richiesta di pagamento di fatture insolute nei confronti dell’istante che anche in quest’occasione venivano contestate.
- In data 10.02.2017 la Telecom, nonostante le contestazioni mosse dall’istante, cessava per morosità la linea telefonica **XXXXXXXXXXXX** allo stesso intestata che a seguito di ciò, in data 14.02.2017, richiedeva, senza alcun esito, il ripristino immediato della numerazione telefonica che nelle more veniva assegnata ad altro utente.
- In data 05.07.2017 il ricorrente depositava istanza per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione chiedendo all’uopo:

- 1) il ripristino del servizio sospeso in data 10.02.2017;
- 2) la riassegnazione del numero XXXXXXXXXXXX;
- 3) indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi;
- 4) il rimborso delle fatture pagate fino al 28.09.2015;

In data 25.09.2017 veniva esperito il tentativo di conciliazione con esito però negativo non addivenendo le parti ad alcun accordo e pertanto il 24.12.2017 veniva depositata istanza per il procedimento di definizione con la quale si richiedeva la definizione sui punti di cui all'istanza di conciliazione ed in data 12.09.2018 si teneva l'udienza di discussione ove l'istante non si presentava.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore Telecom Italia S.p.A.:

La Telecom Italia S.p.A. (di seguito *breviter* Telecom) presentando la propria memoria difensiva entro i termini (45 giorni) asserisce la correttezza del proprio operato gestionale.

Ed invero la Telecom eccepisce preliminarmente l'improcedibilità del procedimento di definizione atteso che l'istanza è stata presentata il 29.12.2017 e quindi oltre il termine di tre mesi dal 25.09.2017 (data dell'incontro per il tentativo di conciliazione).

Eccepisce inoltre l'incompetenza del Corecom adito per la pronuncia in merito alla richiesta di “ripristino immediato del servizio con numero storico XXXXXXXXXXXX” in quanto tale materia non rientra tra quelle di competenza dell'Organo adito dall'istante.

Entrando nel merito della vicenda oggetto del procedimento di decisione la Telecom rileva che nel novembre del 2014 il ricorrente presentava istanza di conciliazione lamentando il mancato rientro dell'utenza XXXXXXXXXXXX ma all'incontro fissato per il 25.11.2014 non si presentava l'istante rendendo così impossibile una definizione conciliativa. In fase di stesura di istruttoria veniva emesso un ordine di rientro perfezionatosi il 19.12.2014 con l'invio di modulistica contrattuale per l'attivazione dell'utenza con la Telecom.

Con la trasmissione di tale modulistica la Telecom comunicava al cliente la facoltà dello stesso di esercitare il diritto di recesso nell'ipotesi in cui l'attivazione non fosse corrispondente alle sue volontà.

Precisa inoltre la Telecom che non pervenivano reclami scritti né il cliente esercitava il diritto di recesso e pertanto atteso il persistere della morosità relativa alle tre fatture contestate in data 10.02.2017 cessava l'erogazione del servizio per l'utenza telefonica.

La Telecom infine conferma l'assegnazione del numero XXXXXXXXXXXX ad altro

cliente.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

In merito all'eccezione preliminare formulata dalla Telecom nella memoria difensiva si rileva che la stessa non potrà essere accolta atteso che agli atti del procedimento è presente una ricevuta fax datata 24.12.2017 con cui il ricorrente ha trasmesso l'istanza di definizione *de quae* ciò entro il termine previsto di tre mesi dal 25.09.2017 (data dell'incontro per il tentativo di conciliazione).

In ordine al punto *sub 1)* e *sub 2)* relativo al ripristino del servizio ed alla riassegnazione del numero storico XXXXXXXXXX, si ritiene di dover accogliere l'eccezione preliminare formulata dalla convenuta Telecom atteso che, come più volte ribadito dall'Agcom, si rileva l'incompetenza di Codesto Organo giudicante in materia in provvedimenti che esulano il riconoscimento di rimborsi, storni ed indennizzi previsti dall'Allegato A Delibera Agcom 73/11/CONS.

Si rileva infatti che il Corecom non ha facoltà di emettere provvedimenti volti alla condanna di un *facere* che esula dai poteri riconosciuti dall'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti, facoltà questa demandata all'Autorità Giudiziaria infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, il Corecom potrà condannare l'operatore "ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità" restando "salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno".

In ordine al punto *sub 3)* relativo all'indennizzo secondo la Carta Servizi si ritiene di non poter accogliere la richiesta dell'istante riportata nei formulari depositati in quanto la genericità della pretesa non consente di comprendere quanto meno le intenzioni dell'istante.

Codesto Organo Giudicante, in ossequio alle indicazioni dell'Agcom, seppur volendo interpretare la locuzione riportata dall'istante nei formulari, in ottica di *favor utentis*, si trova nell'impossibilità di includere la generica richiesta nell'alveo degli indennizzi di cui all'Allegato A della delibera 73/11/CONS, non essendo fornito alcun riferimento e/o dato normativo.

Anche dalla memoria depositata non sono presenti richieste tantomeno generiche che possano lasciar intendere la volontà dell'istante.

In ordine al punto *sub 4)* relativo al rimborso delle fatture pagate fino al 28.09.2015 si rileva che la doglianza dell'istante non potrà essere accolta per carenza di elementi idonei a comprovare l'avvenuto pagamento degli importi

corrisposti alla Telecom.

Ed invero il gestore nella propria memoria difensiva rileva il mancato pagamento di n. 4 fatture scadute collegate all'utenza intestata all'odierno istante e riferite al periodo Gennaio 2015/Maggio 2015 e Giugno 2016 per un totale di € 278,36.

Con memoria di replica l'istante si limita a riferire "il 15/10/2015 saldiamo le fatture e il servizio si attiva presso l'abitazione di XXXXXXXXX" non producendo alcuna documentazione comprovante l'avvenuto pagamento e non fornendo altro ulteriore elemento a sostegno della propria pretesa di rimborso.

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

di non poter accogliere la definizione del procedimento di cui al GU14 n. 540/2017 presentata dal sig. XXXXXXXXX.

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