DELIBERA DL/36/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A. D'AGAPITO / TIM XXX
(LAZIO/D/1006/2016)

IL COMMISSARIO

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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

VISTA l’istanza dell’utente A. D’Agapito nei confronti di TIM XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante.

L’istante ha introdotto la presente controversia lamentando nei confronti di TIM XXX (già Telecom Italia), la sospensione e successiva disattivazione dell’utenza voce, con conseguente perdita della numerazione, in occasione della migrazione del solo servizio adsl insistente sulla propria utenza fissa a Tiscali.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi, l’istante deduceva di aver richiesto a gennaio 2015 il trasferimento del solo servizio adsl a Tiscali.

In data 6.2.2015, in concomitanza del passaggio del servizio adsl, la fonia cessava di funzionare; da subito l'utente reclamava con il servizio clienti, senza esito.

Visto il protrarsi del disservizio e dell'indebita fatturazione emessa, il 10.6.2015 inoltrava disdetta per la linea che deteneva da oltre 10 anni, rimasta disattesa; ne inoltrava quindi un'ulteriore in data 27.8.2015, rimasta anch'essa priva di seguito.

Perveniva invece una lettera di risoluzione contrattuale datata 22.10.2015 per l'insoluto creatosi per la mancata erogazione del servizio a far data dal 6.2.2015, giustamente non dovuto.

Rispetto alla fatturazione, l'utente aveva provveduto a pagare il 12.11.2015, la minor somma dovuta per il servizio adsl, di Euro 36,92 sulla fattura n. RW03711348 del 6.10.2015, su un importo complessivo di Euro 65,93; un importo di Euro 30,92 sulla fattura RW00722372 del 9.3.2015, dell'importo complessivo di Euro 75,99.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto a Telecom:

- i. lo storno dell'intera posizione debitoria a partire dal mese di febbraio 2015;
- ii. indennizzo per interruzione del servizio voce dal 6.2.2015 fino al 8.1.2016 data di emissione della fattura finale;
- iii. indennizzo per mancata risposta ai reclami
- iv. indennizzo per perdita della numerazione detenuta da oltre 10 anni.

2. La posizione dell'operatore.

Telecom, ha precisato che l'interruzione del servizio voce era dovuto ad errore di Tiscali, che nell'ordine di migrazione aveva richiesto il trasferimento del servizio voce, anziché dell'adsl per cui, essendo migrato in Tiscali, aveva smesso di essere attivo con Telecom; aveva informato di ciò l'istante nel corso dei reclami telefonici.

Il 27.5.2015, l'utente aveva segnalato un guasto sulla linea ed il relativo ticket era stato chiuso con esito: "linea non attiva con T.I."

L'8.6.2015 perveniva ulteriore reclamo con cui segnalava la ritardata riparazione del guasto, richiedendo la cessazione della linea; il 5 agosto l'operatore aveva risposto indicando la procedura necessaria alla cessazione posto che la linea era in gestione Tiscali

Aveva comunque proceduto ad annullare le fatture dal conto n.2/15 al 2/16.

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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

La difesa Telecom è contraddittoria nell'affermare che il disservizio all'utente sia una conseguenza della condotta di Tiscali nell'esecuzione della migrazione, avendo trasferito il servizio voce invece che l'adsl, posto che è la stessa fatturazione Telecom a smentire tale circostanza : l'addebito per abbonamento al profilo "Alice 7 Mega" infatti è cessato dal 5.2.2015 in

poi, mentre il canone per la fonia è passato al profilo “Tutto voce”, ovvero quello comprendente la sola fonia; tale canone, peraltro, è stato fatturato almeno fino a tutto dicembre 2015.

La schermata CRM3 depositata inoltre, nulla prova in ordine alla supposta, erronea attivazione del servizio voce in Tiscali, poiché essa attiene unicamente alle procedure di allaccio dell'operatore notificato e nulla spiega sul contenuto dell'ordine impartito da Tiscali al Donating, in fase 2.

Infine, l'utente ha depositato la Welcome Letter di Tiscali per l'adesione all'offerta per il servizio “ADSL Premium”, seguito da coerente fatturazione Tiscali dei relativi canoni ADSL.

In considerazione di tutti gli elementi richiamati, Telecom non ha provato che il disservizio si sia generato per responsabilità di terzi (Tiscali), mentre avrebbe dovuto provare o la regolare erogazione del servizio voce, o di essersi adoperata per l'intervento risolutivo.

Invece non vi è prova nemmeno di quanto dichiarato a proposito delle risposte rese all'utente in occasione dei reclami (cioè che la linea non era più in gestione Telecom e di rivolgersi a Tiscali), mentre inviava solleciti per il pagamento integrale delle fatture, anche di quelle contenenti, dal marzo in poi, gli importi del canone per il solo servizio voce (“Tuttovoce”).

Pertanto l'utente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art.5, comma 1 Allegato A alla delibera 73/11/CRL, dal 5.2.2015 al 22.12.2015, data in cui il gestore avrebbe disattivato la linea per intervenuta risoluzione contrattuale per morosità (fattura n.RW00462455 del 12.1.2015), per Euro 1.600,00.

Riguardo alla perdita della numerazione, benché l'utente abbia richiesto dal giugno 2015 la disattivazione della linea, dagli atti risulta chiaramente formulata la contestuale doglianza in ordine all'indebita interruzione del servizio ed al protrarsi del disservizio senza alcun intervento di Telecom; il mancato riscontro poi, ai numerosi reclami in tal senso, non ha nemmeno reso l'utente consapevole della titolarità o meno della numerazione e, nel caso, suggerire le azioni da intraprendere per riattivarla/recuperarla.

Spetta all'utente, pertanto l'indennizzo di cui all'art. 9 allegato A alla Delibera 73/11/CONS nella misura massima di Euro 1.000,00, considerata la provata detenzione del numero già dal 1996.

Sulla mancata risposta ai reclami, in considerazione dei reclami telefonici sin dal giorno della disattivazione (6.2.2015) e dei successivi reclami scritti contenenti solleciti all'intervento e contestazione di fatture conseguentemente non dovute, ai sensi dell'art.11, comma 2, va riconosciuto all'utente l'indennizzo per la mancata risposta dal 3.3.2015 (già detratti 30 gg. utili alla risposta) al 22.9.2016, per l'importo di Euro 300,00.

Telecom è inoltre tenuta a stornare tutto l'insoluto maturato a far data da febbraio 2015 in quanto, pur avendo dichiarato di averlo già fatto dal conto n. 2/15 al conto n. 1/16, non ne ha dato prova mediante esibizione delle relative note di credito.

4. Sulle spese di procedura.

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 € 150,00 da porsi a carico di Telecom, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL COMMISSARIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza del sig. A. D'Agapito nei confronti della TIM XXX, la quale è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di € 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi dal deposito dell'istanza:

- Euro 1.600,00 (milleseicento/00) a titolo di indennizzo ex art.5 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;

- Euro 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo ex art.9 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;

- Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ex art.11 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;

2. Tim XXX è tenuta a regolarizzare la posizione contabile dell'utente mediante storno dell'insoluto e ritiro della pratica recupero crediti, nei termini indicati in motivazione

3. La TIM XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Corecom 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 deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 21/05/2019

Il Commissario straordinario

Claudio Lecce

Il Direttore

Vincenzo Ialongo