

DELIBERA DL/50/19/CRL
DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE RIUNITE
A. ARAGOZZINI / TIM XXX
(LAZIO/D/935/9362016)

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”;

VISTE le istanze dell’utente A. Aragozzini nei confronti di TIM XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante.

L’utente, con istanza di definizione del 24.11.2016 (n.935/2016) ha introdotto la presente controversia lamentando nei confronti di TIM XXX (già Telecom Italia), la ritardata portabilità dell’utenza fissa.

In particolare, deduceva di aver aderito il 30.6.2015, a proposta di attivazione con Telecom del servizio voce e adsl.

Trascorso il termine di 10 giorni per l'esecuzione della portabilità inoltrava numerosi reclami al servizio clienti, a partire da quello del 30.8.2015 (operatore AG796) .

Il 27.10.2015, mentre si trovava all'estero, riceveva sms di attivazione dei servizi.

Depositava, perciò, istanza di conciliazione per il ritardo nell'attivazione e la mancata risposta ai reclami.

Con istanza del 24.11.2015, (l'istante deduceva che, una volta rientrato in Italia, si avvedeva che entrambi i servizi risultavano isolati e pertanto riteneva che non fossero stati attivati. Sporgeva quindi reclamo il 5.1.2016.

Il successivo 21.1.2016 depositava istanza GU5, ottenendo un provvedimento temporaneo che tuttavia restava inadempito. Presentava ulteriori reclami al servizio clienti il 26.2.2016 e il 11.3.2016.

In occasione dei successivi reclami, apprendeva dal servizio clienti che Telecom aveva sospeso, in data 25.6.2016, senza alcun preavviso, l'utenza per morosità. Reclamava immediatamente per il ripristino e lo storno della fatturazione insoluta.

Dopo numerosissimi reclami, veniva contattato da Telecom per fissare un appuntamento finalizzato all'intervento in data 16.8.2016, ma nessun tecnico si presentava.

Nelle more, apprendeva che nel frattempo l'utenza era stata assegnata ad altro utente.

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

- i. lo storno dell'intera posizione debitoria a partire dal 2.11.2015 e ritiro della pratica di recupero crediti;
- ii. indennizzo per interruzione dei servizi dal 2.11.2015 fino al 24.6.2016;
- iii. indennizzo per sospensione in assenza di presupposti dei servizi;
- iv. indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto del 5.1.2016 e del 28.6.2016.
- v. indennizzo per perdita della numerazione

2. La posizione dell'operatore.

Telecom, ha eccepito preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza per avere l'utente dedotto in definizione fatti nuovi rispetto a quelli presentati con le istanze conciliative del 15.12.2015 e del 22.1.2016 con riferimento alla cessazione amministrativa dei servizi ed alla perdita della numerazione.

Nel merito rappresentava che a seguito dell'adesione alla proposta di attivazione, immetteva a sistema un primo OL in data 30.6.2015 che andava in Ko per "centrale errata"; l'istante veniva informato della circostanza e perciò rinunciava alla linea. Precisava inoltre che la domanda per la perdita della numerazione non aveva ragion d'essere poiché il numero era stato assegnato all'istante in via provvisoria ai fini dell'avvio della procedura di prima attivazione , ma del quale non aveva alcuna titolarità definitiva.

Il 30.12.2015, l'utente reclamava per iscritto per la ritardata attivazione della linea ed il mancato funzionamento: tuttavia dalle verifiche interne svolte, non è emerso alcun disservizio prolungato ma solo due segnalazioni di guasto dell'11.3.2016 e del 25.6.2016 che tuttavia dimostrano l'effettività del collegamento esistente.

Il 26.6.2016, dunque l'utenza veniva cessata per morosità, ancora presente per l'importo complessivo di Euro 466,22.

Anche tale iniziativa veniva contestata dall'utente che con reclamo del 11.7.2016 contestava la cessazione disposta in quanto le fatture insolute erano causate dal mancato funzionamento dei servizi e stante un provvedimento temporaneo emesso dal Corecom per l'attivazione.

Sosteneva che comunque l'utente non aveva contestato le fatture in tempo utile.

Concludeva per il rigetto delle domande stante il comportamento diligente di Telecom nell'esecuzione del contratto.

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.

Sul punto tuttavia si precisa che la circostanza di assegnazione della numerazione ad altro utente è una circostanza nuova dedotta unicamente in definizione e pertanto non può essere esaminata in sede definitiva in quanto sulla stessa non è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione, in violazione della regola del doppio grado di giudizio; anche l'evento della cessazione amministrativa dell'utenza per morosità, a rigore, costituisce fatto nuovo in quanto avvenimento successivo all'istanza di conciliazione: tuttavia, in considerazione della deduzione originaria, cioè la mancata attivazione del servizio e del carattere assorbente di tale fattispecie rispetto all'altra (vedi infra sull'accertamento di merito), per economia procedimentale si ritiene di procedere comunque anche alla sua disamina.

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

Ai fini dell'inquadramento della fattispecie occorre precisare che non vi è prova di quanto asserito dall'utente che la proposta di attivazione sottoscritta con Telecom fosse una portabilità del numero "già attivo con Tiscali", poiché l'utente non ha assolto l'onere probatorio su di sé incombente, ovvero la produzione del contratto; a fronte delle deduzioni avversarie che si trattasse di attivazione di nuova linea, l'utente non ha replicato in senso contrario.

Ciò premesso, Telecom ha sostenuto, non fornendo alcuna prova, di essersi tempestivamente attivata con ordine del 30.6.2015 che andava in Ko per "centrale errata" e di aver informato l'utente che rinunciava al contratto; il fatto è inverosimile, non solo perché non supportato da alcuna prova (specie la rinuncia), ma perché la tipologia della causale di scarto indica un impedimento banale e facilmente risolvibile da parte del gestore, trattandosi della propria infrastruttura; non si vede quindi la ragione di un'informativa al cliente in senso definitivo, né della pretesa rinuncia.

La contraddizione è ancor più evidente per quel che viene ammesso dal gestore in seguito, cioè che l'utente avrebbe reclamato il successivo 25.10.2015 la mancata attivazione (evento incompatibile con la rinuncia) e di essersi conseguentemente attivata per l'attivazione con suo espletamento il 9.11.2015 (fonia) e il 13.11.2015 (adsl).

Anche di tali affermazioni non vi è prova (non è stata prodotta alcuna schermata di sistema) mentre sono pacificamente ammesse evidenze documentali in senso contrario, ovvero i reclami scritti dell'utente del 30.12.2015, l'istanza GU5 al Corecom e le segnalazioni al call center del 11.3.2015 e del 25.6.2016, cui Telecom vorrebbe far discendere prova dell'esistenza di un servizio effettivo, affetto da guasti isolati e risolti; niente di tutto ciò si riscontra nel ticket di guasto dove non c'è esito della lavorazione.

Tali premesse, unitamente alla condotta diligente e coerente con le circostanze dell'utente, che ha reclamato e ottenuto anche un provvedimento temporaneo dal Corecom, consentono di accogliere la richiesta di indennizzo per mancata attivazione della linea che, come anticipato, assorbe anche la successiva disposta disattivazione in assenza di presupposti per morosità, essendo peraltro il parametro indennizzatorio equivalente tra le due fattispecie.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art.3, comma 1 per i due servizi principali dal 10.7.2015 (detratti 10 giorni utili come da c.g.c. Telecom) al 28.11.2016, data di deposito delle istanze di definizione, per l'importo di Euro 7.605,00

Quanto ai reclami, l'utente ne ha provati diversi a partire da quello telefonico del 30.8.2015 (operatore AG796) e successivi (sia scritti che telefonici), come quelli del 5.1.2016, 11.3.2016, 21-25-28.6.2016, tutti rimasti senza riscontro.

Pertanto, ai sensi dell'art.11, comma 2, va riconosciuto all'utente l'indennizzo per la mancata risposta, dal 29.9.2015 (già detratti 30 gg. utili alla risposta), al 4.10.2016 (data della prima udienza di conciliazione), per l'importo di Euro 300,00.

Telecom è inoltre tenuta a stornare tutto l'insoluto maturato a far data dal 7.12.2015 in poi.

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 € 200,00 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. Aragozzini nei confronti della TIM XXX, la quale è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di € 200,00 (duecento/00) per le spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi dal deposito dell'istanza:

- Euro 7.605,00 (settemilaseicento cinque/00) a titolo di indennizzo ex art.3, comma 1 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;

- Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ex art.11, comma 2 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