

DELIBERA N. 119/2022/CRL/UD del 22/07/2022
EXXX DXXX D. PXXX / TELECOM
(ISTANZA LAZIO/D/891/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 22/07/2022;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione 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 della Exxx di Dxxx Pxxx di cui al prot. D5772 del 18.10.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante Exxx di Dxxx Pxxx, per l’utenza con numerazione 077XXXX in Veroli effettuava richiesta per il passaggio alla fibra ottica con lo stesso operatore, tuttavia

veniva erroneamente disattivata un'altra utenza intestata allo stesso 07754xxxxx in Alatri.

A seguito della richiesta di recuperare la numerazione telefonica l'istante veniva a sapere che non sarebbe stato possibile. Il passaggio alla fibra ottica non rendeva possibile recuperare la vecchia numerazione.

La numerazione 0775xxxx, inoltre, risulta essere stata sospesa il 6/04/2017 e la nuova numerazione 0775xxxx attivata il 20/05/2017.

Inoltre, nel frattempo, sarebbe stata attivata una nuova utenza non richiesta con numerazione 0775xxxxx.

In sede di definizione l'istante ha richiesto indennizzo per la sospensione dell'utenza 0775xxxxx, per la perdita del numero telefonico, l'attivazione di servizi non richiesti, il ritardo di attivazione del numero 077xxxxx, la mancata risposta ai reclami ed il riconoscimento delle spese di procedura.

2. Posizione dell'operatore

L'operatore eccepiva l'infondatezza delle pretese avanzate dall'istante, il concorso di colpa di quest'ultimo, che aveva formulato una richiesta troppo generica, precisando inoltre relativamente al numero 0775xxxxx che lo stesso non sia mai stato attivato e negando ritardi relativamente all'attivazione dell'utenza 077540xxxxx, che sarebbe avvenuta nei termini contrattuali.

3. Motivi della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Nel merito, le richieste dell'istante meritano parziale accoglimento per i motivi esposti di seguito.

La richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione telefonica è assorbita da quella, più favorevole per l'istante, formulata in merito alla cessazione del servizio, per il principio per cui per lo stesso disservizio non possano essere richiesti indennizzi diversi.

La richiesta di disattivazione dell'utenza 077xxx è avvenuta in data 28/02/2017, l'utenza è stata sospesa il 06/04/2017 e la nuova numerazione 0775xxxx è stata attivata in data 20/05/2017. Esistono pertanto i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo per la cessazione del servizio per un periodo di 44 giorni, ai sensi dell'art. 5 co. 1 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Trattandosi di un'utenza business l'indennizzo va raddoppiato (art. 13 co. 3 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) e pertanto va quantificato in complessivi euro 1.320,00. Le doglianze dell'operatore sulla concorrenza dell'istante nel causare l'errore non possono trovare accoglimento, posto che, anche in caso di dubbio, avrebbe dovuto contattare l'istante per chiedere chiarimenti relativi alla sua richiesta.

Sulla ritardata attivazione dell'utenza numero 0775xxxx, richiesta il 27/04/2017 ed effettuata in data 20/05/2021, la richiesta di indennizzo formulata dall'istante non può trovare accoglimento essendo l'attivazione avvenuta nei termini contrattuali.

In considerazione della documentazione in atti non può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, perché non adeguatamente documentata.

Nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante relativamente al ritardo di attivazione del numero 077xxxx, utenza che non risulta essere stata attivata e non risulta essere stata oggetto di fatturazione.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per spese di procedura, appare equo compensarle in considerazione dell'accoglimento parziale delle istanze formulate dall'istante.

La richiesta di rimborso della fattura relativa al primo bimestre 2017 dell'utenza numero 0775xxxx non può essere accolta, essendo stata richiesta la cessazione in data 27/02/2017.

In considerazione dell'accoglimento parziale dell'istanza, per i principi di equità e proporzionalità, le spese di procedura, vengono compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza di Exxx dxxx D. Pxxx nei confronti della società Tim s.p.a. (già Telecom Italia s.p.a.) che è tenuta a pagare in favore dell'istante:
 - euro 1.320,00 (milletrecentoventi/00) a titolo di indennizzo per la cessazione del servizio.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 22/07/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini