

DELIBERA N. 120/2022/CRL/UD del 22/07/2022
R. PXXX MXXX / TELECOM / SKY
(ISTANZA LAZIO/D/986/2017)
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 Sig.ra R. Pxxx Mxxx di cui al prot. D5814 del 20.10.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante R. Pxxx Mxxx lamentava costanti malfunzionamenti/disservizi avvenuti nel 2016 a seguito dei quali era stato sostituito il modem ed attivato un nuovo piano tariffario “Tim smart”, con servizi non richiesti tra i quali Sky.

L'istante ha inoltre lamentato di aver inoltrato diversi reclami, mai riscontrati, volti all'attivazione di un nuovo contratto e di aver ricevuto una fattura Sky con addebito di penali a suo parere non giustificata, tenendo conto anche dei malfunzionamenti del decoder.

In sede di definizione l'istante ha richiesto di essere indennizzato per mancata risposta ai reclami, malfunzionamento, sospensione del servizio, l'attivazione di contratto non richiesto, lo storno delle fatture Tim s.p.a. e Sky, il rimborso delle fatture pagate non dovute e le spese di procedura.

2. Posizione dell'operatore

L'operatore per contro ha contestato le richieste dell'istante sui malfunzionamenti e la sospensione del servizio, producendo il retrocartellino attestante la sospensione per due periodi ciascuno di lunghezza pari a due giorni.

Con riguardo alle restanti doglianze l'operatore ha rigettato la propria responsabilità, motivando di aver tenuto comportamenti allineati con gli accordi contrattuali.

Infine, sul mancato riscontro dei reclami l'operatore ritiene che l'utente non abbia documentato l'invio degli stessi.

3. Motivi 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.

L'istanza è stata riformulata per l'ottenimento di indennizzi derivanti da malfunzionamenti, addebito di costi attivazione non dovuti, servizi non richiesti, sospensione del servizio relativo alla telefonia mobile.

Ha inoltre richiesto lo storno della propria posizione debitoria nei confronti degli operatori Tim e Sky e il rimborso di fatture pagate a fronte di importi non dovuti e il riconoscimento delle spese di procedura.

Nel merito, le richieste dell'istante non possono essere accolte per i motivi esposti di seguito.

L'istante non ha documentato di aver inviato reclami scritti all'operatore Tim, aventi ad oggetto i lamentati malfunzionamenti, interruzioni del servizio, attivazione di contratto e servizi non richiesti. Per contro l'operatore ha prodotto il retrocartellino attestante due interruzioni del servizio ciascuna di lunghezza pari a due giorni, periodo che non giustifica l'applicazione delle sanzioni previste dal Regolamento in materia di indennizzi.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, dalla documentazione in atti emerge che il reclamo dell'istante del 24.06.2016, inviato con PEC, anche prescindendo dalla correttezza dell'indirizzo utilizzato, risulta privo delle ricevute di consegna ed accettazione, non risultando provato il corretto invio.

Per quanto esposto sopra, anche la richiesta di indennizzo per spese di procedura non può trovare accoglimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra R. Pxxx Mxxx nei confronti della società Tim s.p.a. (già Telecom Italia s.p.a.) e Sky s.r.l., per i motivi sopra indicati.

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

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini