

DELIBERA N. 132/2022/CRL/UD del 22/07/2022
A. MXXX / TELECOM ITALIA
(ISTANZA LAZIO/D/970/2017)

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 del Sig. A. Mxxx di cui al prot. D6164 del 13.11.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nell’aprile 2014 l’istante A. Mxxx richiedeva l’attivazione del servizio Tim Smart Fibra al costo di euro 19,00 al mese lamentando il ritardo dell’attivazione e l’emissione da

parte dell'operatore di fatture non congrue all'offerta sottoscritta, nonché la mancata risposta ai reclami inviati.

In sede di definizione l'istante ha chiesto lo storno totale dell'insoluto, un rimborso quantificato in euro 274,33, il riconoscimento di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti e mancata risposta ai reclami oltre alle spese di procedura.

2. Posizione dell'operatore

L'operatore ha ritenuto non accoglibili le richieste di parte istante, ritenendo la contestazione generica e non supportata da elementi probatori e ritenendo non documentata la fonte negoziale, lamentando altresì la mancata produzione delle fatture di cui è stato richiesto lo storno parziale.

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 ottenere lo storno dell'insoluto nei confronti dell'operatore, un rimborso quantificato in euro 274,33, il riconoscimento di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti e mancata risposta ai reclami, oltre alle spese di procedura.

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

In merito alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, dalla documentazione in atti emerge come i reclami inviati il 5/12/2016 e il 15/12/2016 e la domanda inviata all'organismo paritetico di conciliazione non abbiano trovato riscontro da parte dell'operatore. Non essendo pervenuto riscontro alle doglianze di parte istante, neanche a seguito della domanda di conciliazione, esistono quindi i presupposti per il riconoscimento di un indennizzo quantificato ai sensi dell'art. 11 comma 1 All. A) Del. 73/11/Cons in euro 300,00, nel limite cioè del massimo accordabile ai sensi del Regolamento, limite superato dal calcolo pro die.

Sulle doglianze relative alla ritardata attivazione del servizio le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento, risultando generiche e non supportate da adeguata documentazione probatoria.

L'istante non ha quantificato l'insoluto di cui ha richiesto lo storno, non ha prodotto le fatture interessate, né motivato la richiesta di rimborso di euro 277,33, pertanto le relative istanze formulate in sede di definizione non potranno trovare accoglimento.

In merito, infine, alla richiesta di indennizzo per l'applicazione di un profilo tariffario non richiesto, esistono i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo previsto dall'art. 9 comma 1 All. A) Del. 73/11/Cons, da calcolarsi dal 2/05/2016, giorno

dell'attivazione del servizio, al 13/11/2017, data di presentazione dell'istanza di definizione, e quantificarsi in euro 560,00 (1 euro x 560 giorni).

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

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. L'accoglimento dell'istanza del Sig. A. Mxxx nei termini indicati in motivazione. TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A.) è tenuta pertanto a corrispondere all'istante:

- euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- euro 560,00 (cinquecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto.

2. 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