

DELIBERA DL/029/2020/CRL/UD Udienza del 22/10/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

L. Sinyukova/TIM XXX

(Lazio/D/790/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 22/10/2020;

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 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 (Co.re.com);

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

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 19 maggio 2019 n. T00314 del 16.12.2019 di nomina del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l’istanza dell’utente L. Sinyukova del 27 giugno 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante L. Sinyukova, titolare di una utenza telefonica fissa n. 06.94749645 con un contratto per servizi di telefonia fissa e servizi internet/adsl con la società TIM XXX, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. In data 07.10.2016 faceva richiesta a TIM XXX per verificare la possibilità di attivazione del servizio RTG + ADSL presso la propria abitazione;
- b. Dopo due diversi interventi tecnici (del 14.10.2016 e del 24.10.2016), durante i quali risultavano vani i tentativi di attivazione della linea e di molteplici segnalazioni a mezzo telefono/fax, otteneva la linea in data 14.12.2016;
- c. Dopo meno di un mese, il segnale si interrompeva completamente e rimaneva completamente priva del servizio. TIM XXX attribuiva il disservizio inizialmente al modem difettoso, garantendo l'intervento di un tecnico nelle 48 ore successive (mai avvenuto) e poi, con comunicazione del 21.01.2017, ad un guasto particolarmente complesso per il quale veniva promessa la soluzione entro i tempi previsti dal contratto (rimasta anch'essa disattesa);
- d. Di aver pagato regolarmente le fatture emesse da ottobre 2016 a febbraio 2017, pur non disponendo di fatto del servizio di telefonia/ADSL;
- e. Nonostante TIM XXX non abbia provveduto al ripristino dell'utenza ed abbia comunicato un preavviso di risoluzione contrattuale per le fatture non pagate, l'operatore continua ad esigere il pagamento delle fatture emesse.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. di adempiere al contratto e provvedere all'immediata attivazione dell'utenza, assicurando ogni dovuta assistenza tecnica;
- ii. interrompere ogni indebita pretesa economica vista l'inadempienza contrattuale da parte di TIM XXX;
- iii. il rimborso di tutte le fatture pagate nel periodo ottobre 2016 – febbraio 2017, a seguito dell'impossibilità di usufruire del servizio previsto in tale arco temporale;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo contrattuale da disservizio, pari ad € 5,00 pro die, per ciascun servizio non accessorio fino alla riattivazione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM XXX, nella propria memoria difensiva, "chiede che venga accertata e dichiarata l'infondatezza nel merito dell'istanza presentata".

In primis TIM XXX ha precisato che l'utente ha maturato sulla linea una morosità complessiva di euro 794,08, come da estratto conto riprodotto.

TIM dichiara che la linea 0694749645 è attiva dal 14.10.2016 con offerta "Tim Smart Casa Adsl".

L'operatore rileva altresì che, in data 21.10.2016 è stato emesso l'ordine di conversione in fibra da Offerta "Tim Smart Casa Adsl" ad offerta "Tim Smart Fibra + opzione casa", attivata il 24.10.2016 con tecnico a domicilio.

La stessa TIM XXX inoltre dichiara:

in data 18.10.2016 perviene segnalazione guasto. Disservizio terminato il 28.10.2016;

in data 02.11.2016 perviene segnalazione guasto. Disservizio terminato il 10.11.2016;

in data 16.01.2017 perviene segnalazione guasto. Disservizio terminato il 17.01.2017, ma il 25.01.2017 TIM invia nota dove viene "confermata la presenza di un guasto particolarmente complesso la cui risoluzione è prevista entro i tempi previsti dalle CGA";

in data 04.04.2017 perviene segnalazione guasto. TIM dichiara che "è stata verificata l'eccessiva distanza dall'onucab e consigliato di cambiare il profilo commerciale";

in data 05.04.2017 perviene segnalazione guasto;

in data 08.04.2017 perviene segnalazione guasto. Disservizio terminato il 14.04.2017. TIM dichiara che "la causa è dovuta all'eccessiva distanza dall'onucab e consigliato nuovamente di cambiare profilo commerciale";

in data 14.04.2017 perviene segnalazione guasto. Disservizio terminato il 19.04.2017;

in data 24.04.2017 perviene segnalazione guasto. Disservizio terminato il 26.04.2017;

nelle date del 08.05.2017, 31.05.2017, 21.07.2017, 22.07.2017 e 26.08.2017 pervengono segnalazioni di guasti. Tutte chiuse entro i termini CGA.

In data 15.05.2017 perviene reclamo e segnalato guasto. In data 05.06.2017 TIM invia nota dove viene "confermata la presenza di un guasto particolarmente complesso la cui risoluzione è prevista entro i tempi previsti dalle CGA";

In data 30.08.2017 perviene segnalazione guasto. Disservizio terminato il 05.09.2017.

In data 05.09.2017 Tim sospende la linea per mancato pagamento delle fatture di marzo 2017 e aprile 2017. La linea viene riattivata il 07.10.2017.

In data 03.07.2017 Tim invia lettera di risoluzione contrattuale entro 10 gg se non saranno saldate le fatture pregresse.

In data 17.11.2017 Tim sospende nuovamente la linea.

In data 06.12.2017 TIM invia seconda lettera di risoluzione contrattuale entro 10 gg se non saranno saldate le fatture pregresse.

In data 09.03.2018 la linea è cessata per morosità.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

L'utente, *in primis*, chiede "l'immediata attivazione dell'utenza".

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (*L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*) l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di *facere al gestore*.

La richiesta, pertanto, non può essere accolta in questa sede.

Quanto alla domanda principale, relativa al malfunzionamento della linea, si rileva quanto segue.

Occorre precisare che, al fine di delimitare temporaneamente il periodo di disservizio lamentato, non è sufficiente indicare la data di chiusura TT, soprattutto se successivamente ad essa risultano ulteriori segnalazioni, in quanto ciò non prova la fine dei disservizi.

Infatti l'Agcom stessa ha dichiarato che *"la sola data di chiusura del trouble ticket, da sola, non può comprovare la risoluzione definitiva del disservizio, anche in considerazione del fatto che le successive segnalazioni non avrebbero ragione d'essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita. Sul punto, si deve rilevare che il protrarsi del disservizio, oltre a non essere giustificato da relativo rapporto di intervento tecnico, non esime la società Telecom Italia S.p.A. dal fornire prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione entro 48 ore del guasto e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP."* (Deliberazione n. 90/17/CONS).

Dagli atti risulta un malfunzionamento della linea "Fibra" dal 18.10.2016 al 4.9.2017, per un totale di 315 gg da indennizzare al costo di € 2,50 die, ai sensi dell'art. 5, comma 2, dell'Allegato "A" della Deliberazione n. 73/11/CONS per un totale complessivo, per entrambi i servizi voce/dati di, € 1575,00.

Sempre dagli atti risulta, poi, una totale, illegittima, sospensione del servizio dal 5.9.2017 al 7.10.2017 per un totale di 32 giorni da indennizzare nella misura di cui all'art. 4, comma 1, dell'Allegato "A" della Deliberazione n. 73/11/CONS per un totale complessivo, per entrambi i servizi voce/dati, di € 480,00.

Risulta, ancora, indennizzabile il periodo di sospensione che va dal 17.11.2017 (data in cui TIM dichiara di avere sospeso la linea) al 9.3.2018 data in cui la linea viene cessata, per un totale di 112

giorni da indennizzare nella misura di cui all'art. 4, comma 1, dell'Allegato "A" della Deliberazione n. 73/11/CONS per un totale complessivo, per entrambi i servizi voce/dati, di € 1.680,00.

Spetta all'utente, pure, la ricostruzione della posizione contabile. TIM spa dovrà stornare e/o rimborsare le fatture emesse a carico dell'istante nel periodo di disservizio da ottobre 2016 fino alla cessazione del contratto, con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

Nulla è dovuto a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo", dal momento che la domanda non è stata formulata con l'istanza GU14, ma solo con la memoria.

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del responsabile del procedimento;



DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente;
2. La società TIM XXX, per le motivazioni di cui in premessa, è tenuta a corrispondere all'istante, per i disservizi di cui in motivazione, la complessiva somma di € 3735,00, a mezzo assegno intestato all'istante e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione;
3. TIM XXX è, altresì, tenuta a ricostruire la posizione contabile dell'istante mediante storno e/o rimborso delle fatture emesse a carico dell'istante nel periodo di disservizio, da ottobre 2016 fino alla cessazione del contratto, con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi