

DELIBERA N. 2/2024

**xxxxxxx/ ACN ITALIA COMMUNICATIONS SRL
(GU14/383541/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 31/01/2024;

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*”;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di xxxxxxxx del 25/01/2021 acquisita con protocollo n. 0039560 del 25/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di P.O. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizio di telefonia fissa relativa all'utenza 080/****722, erogato dall'operatore "TIM SPA", rappresenta quanto segue: "In data 24.05.2006 l'istante accettava l'attivazione di servizio di preselezione automatica (Carrier Preselection) con la società "ACN ITALIA COMUNICATION S.r.l.", avente ad oggetto il servizio di telefonia della predetta utenza. Secondo quanto stabilito nel contratto, parte istante, con codice cliente 01134204, avrebbe usufruito, previa corresponsione del corrispettivo mensile di € 12,00, del servizio di telefonia erogato dall'operatore "ACN ITALIA COMUNICATION S.r.l.", antepoendo al numero da chiamare un determinato codice. In data 24.04.2020 l'istante inoltrava, tramite servizio fax, alla società "ACN ITALIA COMUNICATION S.r.l." richiesta di disdetta del servizio di preselezione automatica (CPS), con effetto immediato a partire dalla data del 24.04.2020. Secondo quanto previsto dalla Delibera 4/03/CIR e dall'allegato B della delibera n. 179/10/CONS, l'operatore ACN avrebbe dovuto effettuare la disattivazione del servizio entro 10 giorni dalla data di richiesta di disattivazione del servizio, e dunque entro e non oltre la data del 04.05.2020. Parte istante tuttavia, riscontrava che alla data del 04.05.2020 il servizio di preselezione automatica (CPS) con la società ACN era ancora attivo. La mancata dismissione del predetto servizio ha pertanto comportato, a carico dell'istante, danni patrimoniali e non patrimoniali; nello specifico l'utente ha pagato un importo complessivo di € 72,00 – costituito dall'importo di € 12,00 * 5 mensilità a partire dal mese di maggio 2020 fino al mese di ottobre – a favore della società ACN. Nonostante vari reclami telefonici e scritti, l'utente tuttavia non ha ottenuto ad oggi alcun riscontro e rileva ancora, sulla sua linea, la presenza dell'operatore ACN". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Immediata richiesta di disdetta del servizio di preselezione automatica (Carrier Preselection) con la società "ACN ITALIA COMUNICATION S.r.l.", con effetto immediato a partire dalla data di ricezione della presente; II) rimborso dell'importo di € 72,00, comprensivo degli importi pagati in eccedenza; III) storno di tutti gli importi che saranno successivamente addebitati; IV) importo complessivo di € 700,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; V) liquidazione degli interessi legali, da calcolarsi a partire dal 24.04.2020 fino all'effettivo soddisfo delle pretese indicate nel predetto reclamo; VI) liquidazione dell'importo di Euro 300, a titolo di spese di procedura della presente definizione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto non ha partecipato alla procedura di conciliazione né ha prodotto memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. La richiesta sub I) può trovare accoglimento, nei limiti che seguono. Parte istante ha rappresentato di aver inoltrato la richiesta di disdetta del servizio di carrier preselection con fax del 24.04.2020, ma non ha, tuttavia, fornito prova dell'effettivo invio del suddetto fax. In ogni caso, la richiesta di disdetta del servizio de quo risulta inviata con fax in data 04.05.2020, al numero verde dedicato dall'operatore TIM alla disattivazione dei servizi di carrier preselection. L'istante ha poi depositato una risposta inviata dal gestore convenuto, con pec del 13.10.2020, con la quale l'operatore ACN, scusandosi per il disagio arrecato, comunicava la previsione della cessazione del servizio nel termine di 30 giorni dalla data di richiesta di parte istante, circostanza tuttavia non verificatasi, sulla base della documentazione in atti. Sul punto si evidenzia che, all'art. 11 dell'allegato B della delibera n. 179/10/CONS, sono specificati i tempi della procedura per la disattivazione della prestazione di cps; in particolare l'art. 11 dispone che il processo di lavorazione della richiesta di disattivazione della cps sottoscritta dal cliente deve concludersi entro dieci giorni. Pertanto l'operatore, a fronte della richiesta di cessazione della preselezione automatica effettuata in data 04.05.2020, avrebbe dovuto procedere alla sua disattivazione entro il giorno 14.05.2020. Alla luce delle osservazioni che precedono, deve condannarsi l'operatore convenuto a provvedere alla disattivazione del servizio di carrier preselection, qualora allo stato ancora sussistente. Le richieste sub II) e sub III) possono trovare accoglimento, nei termini che seguono. Con riferimento, in particolare, alla richiesta sub II), di rimborso delle somme pagate in eccedenza, si rileva che l'istante ha allegato copia dei bollettini postali con attestazione di avvenuto pagamento; tali documenti, invero, non fanno riferimento ad un arco temporale ben definito, limitandosi a riportare la data di scadenza del pagamento. In ogni caso, in considerazione di quanto rappresentato al punto sub I) e in ottica di favor utentis, può riconoscersi in favore dell'istante il rimborso dei canoni pagati relativamente al periodo di fatturazione successivo al 14.05.2020. Parimenti, relativamente alla richiesta sub III), il gestore è tenuto a stornare le fatture successive alla predetta data e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione. Per quanto attiene alla domanda sub IV) si osserva che l'istante, come meglio precisato, in particolare, nelle memorie depositate in data 26.03.2021, ha avanzato richiesta di indennizzo per omessa cessazione di carrier preselection, richiamando l'art. 8 All. A alla Delibera AgCom n. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi). Tale articolo, invero, prevede la corresponsione di un indennizzo nel diverso caso in cui un gestore attivi il servizio senza il consenso dell'utente ovvero disattivi tale servizio contro la volontà dell'utente. Nel caso di specie, il disservizio lamentato, da considerarsi ipoteticamente corrispondente in via analogica al disservizio di omessa

disattivazione della linea, non risulta sussumibile in alcuna delle ipotesi tipizzate di indennizzo di cui al ridetto Regolamento. In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, si rileva che il primo reclamo formale, inviato a mezzo PEC dal legale dell'istante in data 30.09.2020, risulta riscontrato dall'operatore con pec del 13.10.2020, dunque entro i termini previsti dalle condizioni generali di abbonamento. Pertanto la richiesta in esame non può essere accolta. La richiesta sub V) non può trovare accoglimento stante il mancato accoglimento della domanda di cui al precedente punto. La richiesta sub VI) non può essere accolta stante la gratuità della procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, ACN ITALIA COMMUNICATIONS s.r.l. è tenuta a provvedere alla disattivazione del servizio di carrier preselection nonché a rimborsare e/o stornare le fatture emesse relative al periodo successivo alla data del 14.05.2020.

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.

3. 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 31/01/2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco