

DECRETO DC/104/19/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M. DI BENEDETTO / TIM XXX

(GU14/21385/2018)

Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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. 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. 296/18/CONS;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l’istanza di M. DI BENEDETTO del 24/09/2018 acquisita con protocollo N. 0136634

del 24/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

"Dalla metà del mese di dicembre i servizi smettono di funzionare senza alcuna motivazione. Nonostante i molteplici reclami finalizzati alla riattivazione della numerazione storica riceveva risposta di Telecom che ammetteva l'errore ma solo il 26 febbraio 2018 i servizi venivano ripristinati. Richieste: STORNO TOTALE DELL'INSOLUTO/rimborso SOMME PAGATE E NON DOVUTE -INDENNIZZI PER SOSPENSIONE DEI SERVIZI. -INDENNIZZI PER MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI. -INDENNIZZI VARI RIMBORSO SPESE DI PROCEDURA."

2. La posizione dell'operatore

"In data 04/12/17, è stato emesso l'ordine di cessazione della linea fibra 0620761573, con offerta "Tutto Fibra Limited edition". In data 15/12/17, il cliente ha reclamato al 187 la cessazione della linea 0620761573 mai richiesta. In data 20/12/17, è pervenuto un reclamo fax, con cui il cliente ha chiesto la riattivazione del n. 0620761573. Il reclamo è stato chiuso il 19/03/18, senza la lavorazione, per la presenza dell'udienza Corecom, GU5. TIM ha inviato la lettera N. Prot. C19670813 del 19/03/18, nella quale viene confermato che la linea è stata attivata in data 08/02/2018. In data 04/01/18, il cliente, al 187, ha contestato la cessazione della linea fibra mai richiesta e TIM ha inviato la lettera di risposta N. Prot. C19140273 del 18/01/18, nella quale viene riconosciuto la fondatezza del reclamo per l'errata cessazione della linea fibra del 13/12/18 e che lo stesso numero non può essere riattivato e pertanto inviato il cliente a contattare il servizio clienti 187 per una nuova attivazione. Successivamente, in data 17/01/18, è pervenuto un reclamo con cui il cliente ha nuovamente contestato la cessazione della linea mai richiesta e sollecita la riattivazione del numero 0620761573. TIM ha riscontato con lettera N. Prot. C19348063 del 09/02/18, nella quale viene riconosciuto la fondatezza del reclamo e di aver provveduto alla riattivazione del numero 0620761573. In data 25/01/18, Telecom ha inviato la lettera di sollecito Prot. N. FR_180125_0000614605 per la morosità della fattura di novembre 2017 di € 113,62. In data 05/02/18 – GU5 – viene dato atto che la linea è cessata il 13/12/2017 e il numero è stato già riassegnato come seconda linea fibra ad altro cliente. TIM ha contattato il cliente e proposto un nuovo impianto (nip) fibra con nuovo numero, ma l'istante ha preteso il suo vecchio numero; TIM, pertanto, è riuscita a liberare il numero e l'ha riassegnato al Sig. Di Benedetto, attivandolo l'08/02/18, come da fattura 3/2018. L'attivazione è avvenuta con linea fibra 0620761573 con la stessa offerta "Tuttofibra" come da lettera contrattuale N. Prot. 206771054 del 12/02/18"

3. Motivazione della decisione

L'istante assume di aver subito una sospensione della linea da metà dicembre al 26 febbraio 2018. La domanda è parzialmente accoglibile nei limiti che seguono. In violazione dell'art. 13, comma 1, del Regolamento indennizzi, non risultano prodotti, agli atti, reclami sulla sospensione subita dall'istante. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere conezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP e che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente

di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multiis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. La mancanza di un valido reclamo sul punto, pertanto, rende la domanda non accoglibile secondo la ricostruzione effettuata dall'istante. Vi è, però, che il gestore da atto nelle memorie di una sospensione, per causa allo stesso imputabile, dal 13.12.2017 fino alla data dell'8.2.2018. Spetta, pertanto, all'istante il conseguente indennizzo che viene calcolato nella misura di € 855,00 ai sensi dell'art. 5, comma 1, del Regolamento di cui alla Deliberazione 347/18/CONS per i servizi Voce e Dati. Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa non può essere accolta mancando agli atti la produzione di un valido reclamo. Alla luce della illegittima sospensione espressamente ammessa dal gestore, lo stesso è tenuto a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando dall'insoluto dell'istante le somme contabilizzate durante il periodo di sospensione.

DECRETA

Articolo 1

TIM XXX è tenuta a riconoscere all'istante l'indennizzo di € 855,00 ai sensi dell'art. 5, comma 1, del Regolamento di cui alla Deliberazione 347/18/CONS . TELECOM ITALIA XXX è, altresì, tenuta a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando dall'insoluto le somme contabilizzate durante il periodo di sospensione. Il pagamento dell'indennizzo avverrà mediante assegno circolare intestato all'istante e da recapitarsi presso l'indennizzo di fatturazione.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Roma, 31/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO