

DECRETO DC/109/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
C. FRANCO / TIM XXX
(GU14/3472/2018)
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 C. FRANCO del 01/08/2018 acquisita con protocollo N. 0068793 del 01/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

“Già cliente Tim con offerta "Tutto Voce" un operatore, senza mio esplicito consenso e con omissione dei costi, tramuta l'offerta in una più costosa facendomi passare da Tutto Voce a Tim Smart e poi in Fibra. I reclami inviati sia a mezzo raccomandata che a mezzo fax non hanno avuto nessun effetto in quanto l'operatore non riattiva la precedente offerta Tutto Voce e, seppur avendo pagato parzialmente le fatture emesse con offerte da me mai richieste, mi ritrovo con la linea isolata dal 20/11/17 al 10/12/17 senza nessuna comunicazione scritta. Successivamente l'utenza subiva un disservizio dal 23/01/2018 al 23/02/2018 che rendeva impossibile le chiamate in uscita. Risulta anche una morosità a mio carico che contesto per quanto di ragione. Tutti gli operatori, seppure hanno avviato le segnalazioni, non mi hanno riportato alla prima offerta Tutto Voce anzi mi hanno addirittura attivato il Tim Vision e fibra senza mio consenso.” Concludeva chiedendo: “Riconoscere in favore dell'istante la somma totale di € 300,00 per mancata risposta ai reclami. Riconoscere in favore dell'istante la somma di € 765,00 per sospensione servizi. Riconoscere in favore dell'istante la somma di € 1.215,00 per attivazione servizi/profili tariffari non richiesti. Riconoscere in favore dell'istante lo storno dell'insoluto in essere pari a € 200,23. Riconoscere in favore dell'istante i costi sostenuti per la controversia.”

2. La posizione dell'operatore

“In data 29/03/2017, è stato emesso un ordine di lavoro per l'attivazione dell'offerta “Tim smart voce casa” da canale TELESales INDIRETTO ALTRO, espletato il 05/04/2017. In data 06/05/2017, è stato emesso un ordine di conversione in fibra con offerta “Tim Smart Fibra 100 mega opzione casa”, espletato il 09/05/2017. Nel crm residenti, risulta presente l'attivazione con il tecnico a domicilio e sul sistema “Easy piu” è stato verificato il lavoro eseguito dall'impresa Sielte. In data 09/05/17, è pervenuta una segnalazione di guasto con data di chiusura del 14/05/17. In data 14/11/17 TIM ha emesso la lettera di sollecito per il Conto di settembre 2017 di € 102,60, con importo residuo da pagare di € 40,00. In data 23/09/17, è pervenuta una segnalazione di guasto chiusa il 25/09/17, entro i termini CGA. In data 05/10/17, è stato protocollato un reclamo con raccomandata del 14/09/17, con cui il cliente ha contestato l'attivazione della fibra e dell'opzione casa e ha precisato che tali servizi gli erano stati proposti in gratuità e ne chiede l'immediata disdetta. In data 17/10/17, il cliente è stato contattato dall'operatore di retention al quale ha confermato la volontà di disattivare “Smart Voce casa” e “Smart fibra”, confermando di mantenere attiva la linea fissa. In data 20/10/17, è pervenuto un reclamo fax, ad integrazione della raccomandata del 14/09/17, con il quale il cliente ha specificato di voler cessare solamente “Smart Voce casa” e “Smart fibra” e non la linea telefonica. In data 22/11/17, pertanto, è stato inserito ordine di conversione inversa da fibra ad adsl + rtg in offerta “Tutto con Sconto Fidelity”, attivata il 01/12/17. In data 06/12/17, è stata ricevuta una segnalazione di guasto chiusa l'08/12/17, entro i termini CGA. In data 11/12/17, un'altra segnalazione di guasto, chiusa il 12/12/17 entro i termini CGA. In data 04/01/18, il cliente, al 187, ha contestato il servizio fibra presente su Fattura 1 2018, affermando di non averlo mai attivato né con tecnico a domicilio e né con kit autoinstallante.” Il reclamo è stato chiuso come infondato, per la verifica dell'attivazione con tecnico a domicilio. In data 04/01/18, TIM ha sospeso la linea e l'ha riattivata lo stesso giorno per la morosità della Fattura di Novembre 2017. In data 05/01/18, TIM ha inviato la lettera di sollecito per la Fattura Novembre 2017 di € 103,00, con importo residuo da pagare di € 80,00. Il Cliente, in data 24/11/17, ha versato un acconto su tale fattura con incasso di € 63,00, riducendo la stessa per la parte contestata relativa all'abbonamento opzione Smart fibra di € 20,00, per il periodo 19 agosto 17 - 13 ottobre 17 e per l'opzione voce casa di € 20,00 per lo stesso periodo. In data 26/01/18, TIM ha sospeso la linea e l'ha riattivata il 19/02/18, per la Fattura Novembre 2017 di € 103,00 e Fattura 1/2018 di € 106,12. Concludeva per il rigetto dell'istanza

3. Motivazione della decisione

L'istante assume di aver subito diverse sospensioni, dovute alla problematica dei servizi attivati e non richiesti, nei periodi 20 novembre 2017/10 dicembre 2017 e 23 gennaio 2018/23 febbraio 2018 chiedendo a tale titolo un complessivo indennizzo di € 765,00. I disservizi sarebbero stati conseguenza delle illegittime sospensioni operate da TIM, peraltro senza alcun preavviso di sospensione, per delle fatture pagate parzialmente e contestate anche a mezzo fax per addebiti non dovuti. Al riguardo non solo TIM non avrebbe riscontrato i reclami di parte istante ma non avrebbe mai prodotto evidenza della richiesta di attivazione dei piani di cui sopra e delle loro relative condizioni di costo. La domanda è parzialmente accoglibile nei limiti che seguono. Non esistono agli atti reclami sulle asserite sospensioni subite 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 contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 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 multis 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. Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da sé che se l'utente, che ha sostenuto di essere cliente TELECOM da diverso tempo non ha lamentato il disservizio al gestore questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del guasto. 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 diverse sospensioni. Di quelle indicate sono indennizzabili (perché non risolte nei tempi delle CGA) quelle dal 9.5.2017 al 14.5.2017 e dal 26.1.2018 al 19.2.2018 per un totale di 29 giorni. Dal momento che, per espressa ammissione dell'istante, si è trattato di sospensioni amministrative della linea in uscita si ritiene di riconoscere il 50% della somma che spetterebbe qualora si fosse stati in presenza di una sospensione totale dei servizi nella misura complessiva di € 217,50. Quanto alla richiesta di indennizzo per "attivazione servizio non richiesto", l'istante lamenta l'attivazione non richiesta dei servizi Tim Smart e Tim Smart Fibra. Telecom sostiene di avere ricevuto ordine di attivazione TIM SMART in data 29.3.2017 espletato il 5.4.2017. Successivamente avrebbe ricevuto ordine di conversione in fibra in data 6.5.2017 espletato con intervento tecnico in data 9.5.2017. Solo a settembre, probabilmente dopo il ricevimento delle prime fatture, con reclamo datato 14.9.2017, l'utente reclama il nuovo servizio. E proprio dal reclamo dell'istante datato 14.9.2017, si evince che, in realtà, l'attivazione non è stata inconsapevole ma, bensì, sarebbe avvenuta a condizioni economiche diverse da quelle attese. L'utente, difatti, lamenta la mancata previsione da parte di TELECOM della gratuità del servizio. Alla luce delle considerazioni svolte, si ritiene non accoglibile, pertanto, la richiesta di indennizzo per attivazione profilo tariffario non richiesto ma, esclusivamente, lo storno della fatturazione a tale titolo emessa per l'importo di € 200,23. In assenza di ogni contestazione in merito da parte del gestore e della produzione della lettera di attivazione in atti, spetta all'utente, pure, l'indennizzo di € 90,00 relativamente al periodo 25 Ottobre 2017 – 30 novembre 2017 per l'attivazione del servizio TIM Vision mai richiesto. Quanto ai reclami, esistono in atti due reclami: il primo datato 14.9.2017 pervenuto al gestore in data 26.9.2017 e mai riscontrato con evidenza certa, e quello del 6.11.2017 del quale non vi è in atti prova dell'effettivo invio e, pertanto, non indennizzabile a titolo di mancata risposta allo stesso. La mancata risposta al primo reclamo dà diritto all'utente al riconoscimento dell'indennizzo dal 26.10.2017 (già detratto il termine utile per la

risposta al reclamo di cui alle CGC del gestore) al 20.6.2018, data dell'udienza di conciliazione, per un totale di 237 giorni e, quindi, di € 237,00.

DECRETA

Articolo 1

TIM XXX è tenuta a riconoscere all'istante, per le ragioni di cui in motivazione, - l'indennizzo di € 217,50 a titolo di illegittima sospensione dei servizi. - l'indennizzo di € 90,00 a titolo di illegittima attivazione del servizio TIM VISION; - l'indennizzo di €237,00 a titolo di mancata risposta al reclamo; - lo storno della somma di € 200,23. Il pagamento della somma avverrà mediante assegno circolare intestato all'utente e da recapitarsi presso l'indirizzo 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