

DETERMINA DIRETTORIALE 84/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/384509/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dal Ben - Ricorsiva S.r.l.

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Dal Ben, del 27/01/2021 acquisita con protocollo n. 0043595 del 27/01/2021

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 0444555xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. in data 25 agosto 2020 ha aderito all’offerta “Livecom LiveBox” (attivazione fibra + numerazione VOIP) con portabilità del numero precedentemente attivo con TIM con il contratto “ADSL Casa 7 Mega”; b. in data 1° settembre 2020, il tecnico TIM ha provveduto a staccare la connessione e il telefono fisso. L’attivazione della fibra è avvenuta solo il 10 settembre 2020; c. dal 1° settembre 2020, il telefono fisso n. 0444555xxx non funziona e, nonostante i quotidiani messaggi al servizio clienti, non ha avuto alcuna risposta; d. solo il 22 settembre 2020, è stata contattata dal servizio assistenza, con la promessa di fornire delucidazione sulla tempistica e il disservizio, ma non vi è stato alcun riscontro; e. il 24 settembre 2020 ha anche inviato una PEC a Ricorsiva senza ricevere risposta; f. la linea telefonica è stata riattivata il 9 ottobre 2020, dopo quaranta giorni di interruzione. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la liquidazione degli indennizzi per i disservizi subiti; ii. la restituzione dell’importo corrisposto per cinque mesi prepagati per l’offerta precedente non usufruita, saldata a gennaio 2020 (ADSL Casa 7 Mega); iii. il rimborso delle fatture TIM per il telefono fisso

di settembre, ottobre, novembre, dicembre 2020 nonostante la linea fissa n. 0444555xxx sia stata disattivata il 1° settembre 2020.

La società Ricorsiva S.r.l. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può essere accolta in quanto, in assenza di prova contraria fornita dall'operatore, le doglianze di parte istante risultano incontestate, pertanto, la società Ricorsiva sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die per il periodo dal 1° settembre 2020 al 9 ottobre 2020 per il servizio voce per il numero di giorni pari a 40 e dal 1° al 10 settembre 2020 per il servizio Fibra, per il numero di giorni pari a 10. In tale ultimo caso il parametro sarà aumentato di 1/3, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 2 del Regolamento citato. Le richieste dell'istante di cui ai punti ii. e iii. non possono trovare accoglimento in quanto sono volte al rimborso di costi sostenuti nei confronti del gestore donating TIM, estraneo al presente contenzioso. La richiesta, così come formulata, è assimilabile a una richiesta di tipo risarcitorio per il danno economico subito dalla parte istante nell'aver saldato le fatture emesse dal precedente gestore che esula dalle competenze di questa Autorità. Inoltre, la richiesta risulta generica in quanto non risultano allegate le fatture emesse nel periodo di mancata fruizione dei servizi né risulta prodotta alcuna documentazione contrattuale che consenta di individuare un impegno da parte di Ricorsiva nel sostenere i costi addebitati dal precedente gestore.

DETERMINA

- Ricorsiva S.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 27/01/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 320,00 (trecentoventi/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica e del servizio Fibra

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Mario Staderini