

DETERMINA n° 33 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX/ Telecom Italia S.p.A.

GU14/98/17

IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CORECOM SICILIA"

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *CORECOM SICILIA* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in*

materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “Regolamento”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “Regolamento”;

VISTO *il “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;*

VISTO *il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;*

VISTO *l'art. 19, comma 7, del “Regolamento” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CORECOM. la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);*

VISTA *l'istanza di definizione del sig. XXXXXXXXX acquisita il 22 febbraio 2017 al prot. n° 9556;*

VISTI *gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;*

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

Il sig. XXXXXXXXX sostiene di avere stipulato nel mese di maggio 2015 con la Telecom Italia S.p.A. un contratto telefonico con l'attivazione dell'offerta “Tim Smart” che comprendeva i servizi di fonia base, adsl illimitata, servizio di chiamate illimitate, servizio mobile con richiesta di MNP.

Il sig. XXXXXXXXX dichiara che a fine giugno 2015 il gestore attivava la sola portabilità dell'utenza mobile e non provvedeva ad attivare gli altri servizi.

L'istante riferisce, altresì, che, malgrado avesse inviato diversi reclami telefonici, veniva contattato dal gestore che lo informava che per potere attivare i restanti servizi avrebbe dovuto sostenere i costi legati alla

realizzazione dell'impianto per un importo complessivo di € 80,00. L'istante riferisce di avere accettato verbalmente. Tuttavia nonostante il gestore telefonico avesse effettuato un sopralluogo presso il suo domicilio nel settembre 2015, ed avesse fissato due interventi tecnici rispettivamente in data 29.12.2015 ed in data 15.01.2016 (entrambi disattesi dall'operatore), l'attivazione dei servizi non veniva effettuata, per cui l'istante sostiene di avere inoltrato plurimi reclami.

L'istante dichiara che solo in data 28.09.2016 dopo l'invio di un nuovo preventivo spese, Telecom Italia attivava il servizio di fonia, mentre il servizio Adsl veniva, dopo una sporadica e parziale erogazione dal 01.11.2016 al 07.11.2016, attivato/ripristinato a decorrere dal 23.11.2016. Precisa l'istante che sulla linea Adsl insisteva un disservizio grave tale da renderlo pressoché non fruibile.

Per questi motivi il sig. XXXXXXXXX chiede:

- 1) L'indennizzo per ritardata attivazione del servizio "fonia", ex art. 3 dell'Allegato A alla Determina 73/11/CONS dal 01.06.2015 al 28.09.2016 per un totale di 486 giorni;
- 2) L'indennizzo per ritardata attivazione del servizio "chiamate illimitate", ex art. 3 dell'Allegato A alla Determina 73/11/CONS dal 01.06.2015 al 28.09.2016 per un totale di 486 giorni;
- 3) L'indennizzo per ritardata attivazione del servizio "Adsl", ex art. 5 dell'Allegato A alla Determina 73/11/CONS dal 24.11.2016 al 13.12.2016 per un totale di 20 giorni;
- 4) L'indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art. 11 dell'Allegato A alla Determina 73/11/CONS dal 15.07.2015 a tutt'oggi, per un ritardo, ad oggi pari a 489 giorni;
- 5) L'annullamento di eventuali morosità pendenti e ripetizione dei canoni corrisposti e non dovuti;
- 6) L'indennizzo per mancata trasparenza contrattuale/mancato rispetto degli obblighi informativi;
- 7) Il rimborso per spese di procedura, assistenza e per disagi subiti.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom) nella propria memoria difensiva contesta totalmente quanto dedotto da parte istante dichiarando che in data 09.12.2015 veniva emesso l'ordine di lavoro riguardante l'attivazione di una nuova utenza telefonica e successivamente tale ordine veniva annullato, e ciò in quanto per procedere alla sopra detta attivazione erano necessarie opere speciali essendo l'impianto ubicato oltre il perimetro abitato. Successivamente il gestore dichiara di avere inoltrato all'istante un preventivo di spesa per la realizzazione del predetto impianto accettato con restituzione del preventivo firmato in data 07.06.2016. Sostiene la Telecom che a seguito dei lavori, in data 28.09.2016 la linea telefonica veniva attivata con il seguente numero 091/8115039 e che pertanto non vi è stato alcun ritardo o inadempimento in quanto le condizioni contrattuali per la realizzazione dei collegamenti così detti OPA, prevedono che quando a seguito della richiesta di attivazione di un servizio si rendano necessari lavori per la realizzazione del collegamento, Telecom dopo le necessarie verifiche tecniche comunica il preventivo di costo ed esegue i lavori entro 90 giorni dall'accettazione del preventivo stesso, eventuali ritardi nell'esecuzione dei lavori non possono comportare per previsione contrattuale responsabilità alcuna del gestore.

La Telecom contesta anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, asserendo che non vi è stato alcun ritardo nella risposta alle segnalazioni presentate dall'istante risultante dalla tracciabilità registrata secondo le indicazioni Agcom, e pertanto i guasti segnalati sono stati ripristinati secondo le condizioni generali di abbonamento e le normative vigenti.

Dichiara, infine, l'operatore che il servizio di accesso ad internet con Adsl risulta attivato nel mese di novembre 2016.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per la seguente motivazione.

Meritano parziale accoglimento le richieste dell'istante di cui al punto 1) e al

punto 2) relative alla corresponsione di un indennizzo per ritardata attivazione del servizio fonia con contratto “chiamate illimitate”.

L'istante non ha fornito né copia del contratto né alcun elemento di prova a supporto delle proprie affermazioni riguardanti l'esposizione della vicenda che ci occupa. L'unica prova a sostegno dell'esistenza di un contratto per l'attivazione di una linea telefonica con realizzazione del collegamento fuori dal perimetro abitato (c.d. area OPA) proviene dall'operatore e consiste nella richiesta di accettazione del preventivo per il previsto contributo di attivazione a carico dell'utente, sottoscritto dallo stesso e recante data 07.06.2016.

Ora, secondo quanto previsto dalle condizioni per la realizzazione dei collegamenti fuori dal perimetro abitato che disciplinano il rapporto tra Telecom Italia S.p.A. e gli utenti e secondo quanto previsto dalla Delibera Agcom n. 385/11/CONS dalle stesse condizioni richiamata, dal momento dell'accettazione del preventivo sopra menzionato da parte del cliente, Telecom entro 90 giorni deve fare eseguire i lavori salvo dare prova della necessità di una proroga di detto termine per causa a sé non imputabile; della detta non imputabilità non è stata fornita prova dall'operatore.

Alla luce di quanto sopra, dalla data di accettazione del preventivo (07.06.2016) alla data di attivazione della linea telefonica (28.09.2016) si computano 22 giorni di ritardo per i quali in applicazione della Delibera 73/11/CONS allegato A, va applicato un indennizzo pari ad € 7,50 al giorno.

Va rigettata, invece, la richiesta di cui al punto 3) relativa all'indennizzo per ritardata attivazione del servizio Adsl. Infatti, detto servizio risulta attivato per esplicita ammissione di parte istante già dalla data del 01.11.2016 e quindi entro 50 giorni dall'attivazione della linea telefonica come previsto dalle condizioni generali di contratto.

Va rigettata la richiesta di cui al punto 4) di indennizzo per malfunzionamento del servizio Adsl nonché la richiesta di cui al punto 5) di indennizzo per mancata risposta ai reclami, in quanto la parte istante non ha fornito alcuna allegazione probatoria comprovante la presentazione dei reclami menzionati nell'allegato all'istanza; la presentazione di tali reclami restando pertanto una mera affermazione labiale non può essere presa in esame nel presente

procedimento.

Si rigettano, infine, tutte le altre richieste presentate dall'istante (di cui ai punti 5 e 6) in quanto risultano formulate in termini estremamente generici e non supportate dalle ragioni (oltre che dalle allegazioni) a sostegno delle richieste medesime. In relazione alla richiesta di cui al punto 7) appare equo liquidare € 100,00 a titolo di rimborso di spese di procedura.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente

DETERMINA

di accogliere parzialmente l'istanza del sig. **XXXXXXXXXX** nei confronti della società **Telecom Italia S.p.A.**, disponendo che la predetta società è tenuta a corrispondere oltre ad € 100,00 per spese di procedura la somma di € 165,00 a titolo di indennizzo per ritardata attivazione della linea telefonica.

La società *Telecom Italia S.p.A.* è tenuta, inoltre, a comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

E' 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM Sicilia e dell'AGCOM.

Palermo, 01/07/2020

IL DIRIGENTE
Segreteria Corecom. Sicilia
arch. Francesco Di Chiara

