

DETERMINA n° 34 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX / TELECOM ITALIA S.P.A.

GU14 / 150 / 18

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 SICILIA 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 *07 marzo 2018* al prot. n°12926;
- 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, titolare di un contratto per la fornitura del servizio di privato telefonia fissa n. XXXXXXXXXXXX, riferisce che nel gennaio 2017, effettua il passaggio da Wind Infostrada a Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom) avendo ricevuto una allettante offerta riguardante il servizio voce e Adsl. L’istante riferisce che successivamente da Telecom, veniva attivato esclusivamente il servizio voce. Pertanto, in data 05.10.2017, contestava formalmente all’operatore il disservizio subito e lo diffidava a provvedere alla disdetta del contratto, anche in relazione all’abbonamento voce, con rientro al precedente operatore telefonico, chiedendo lo storno delle fatture emesse sino a quel momento, nonché gli indennizzi dovuti per legge. L’istante, rappresenta di non aver ricevuto alcun riscontro ai reclami avanzati all’operatore. A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 07 marzo 2018 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

1. Corresponsione dell’indennizzo di € 42,00 ex art. 11 Del. n. 3/11/CONS All. A, dal 05.10.2017 al 17.11.2017;
2. Corresponsione dell’indennizzo di € 2.010,00, ex art.3 Del. N. 73/11/CONS, All. A, dal 10.01.2017 al 05.10.2017;
3. Storno delle fatture;
4. Refusione delle spese procedurali e onorari legali.

CONSIDERATA la posizione dell’operatore:

Telecom Italia S.p.A.(di seguito Telecom) nella propria memoria difensiva, rileva che le doglianze sono infondate, in quanto come da documentazione allegata, l’istante ha chiesto il rientro in utenza il 18.01.2017, con espletamento dell’OLO di rientro in data 10.03.2017, per la sola componente fonia, dato che l’ordine di rientro

della componente Adsl risulta annullato per “KO Consistenza” (presenza di altro gestore sui circuiti) poiché l’OLO Donating non aveva provveduto al rilascio della linea. L’operatore asserisce la correttezza del proprio operato, rilevando che il ritardo nella procedura di rientro, non è imputabile alla stessa, ma è causato dal mancato rilascio della linea telefonica da parte dell’operatore Donating. L’operatore precisa inoltre, di aver rispettato le fasi procedurali di rientro, previste dalla normativa vigente ed evidenzia un inadempimento da parte dell’operatore Donating, il quale non ha rilasciato la componente Adsl, non permettendo alla società convenuta di perfezionare la procedura di rientro. Telecom rappresenta che in data 19.05.2017 l’utente chiedeva la cessazione della linea e il rientro al vecchio gestore, e che il medesimo operatore comunicava essendo l’utenza rientrata Telecom che tali richieste, dovevano essere rivolte ad altro OLO, non potendo la società convenuta ripristinare il contratto precedente. Tuttavia, precisa l’operatore, non risulta che l’istante abbia fatto richiesta di migrazione dell’utenza in contestazione, la quale risulta invece cessata per morosità in data 22.01.2018, per un insoluto di € 274,16, e che lo stesso operatore ha avuto cura di far precedere le azioni gestionali sull’utenza, da regolare sollecito di pagamento e lettera di risoluzione contrattuale. L’operatore infine rileva la puntuale erogazione dei servizi e la fruizione da parte dell’utente, oltre al riscontro ai reclami come da allegati. Per quanto premesso chiede il rigetto delle richieste dell’istante.

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 le motivazioni che seguono.

In relazione alla richiesta di cui al punto 1) *corresponsione dell’indennizzo di € 42,00 ex art. 11 Del. n. 73/11/CONS All. A, dal 05.10.2017 al 17.11.2017*; si ritiene parzialmente accolta, considerato che l’utente indica un arco di tempo che va dal giorno dell’inoltro del reclamo, indicato nella data 05.10.2017, al 17.11.2017, giorno che l’utente fa presumere abbia ricevuto un qualche riscontro, infatti testualmente indica nelle memorie: *“in considerazione di mancata risposta intercorrente dal 05.10.2017 fino al 17.11.2017”*. Detto arco di tempo copre 43 giorni, ma tenuto conto che la carta dei servizi Telecom prevede 30 giorni entro cui riscontrare i reclami, si considerano per l’indennizzo ex art. 11 del Regolamento indennizzi 13 giorni che moltiplicati per l’indennizzo giornaliero previsto di € 1,00, corrisponde ad un indennizzo pari a € 13,00, che è la somma che Telecom dovrà corrispondere all’istante.

- In merito alla richiesta di cui al punto 2) *corresponsione dell'indennizzo di € 2.010,00, ex art.3 Del. N. 73/11/CONS, All. A, dal 10.01.2017 al 05.10.2017*; si ritiene non possa essere accolta per le ragioni di seguito specificate. L'operatore nelle proprie allegazioni, ha documentato la richiesta di rientro dell'istante in data 18.01.2017, con espletamento dell'OLO di rientro in data 10.03.2017, per la sola componente fonia, in quanto l'ordine di rientro della componente Adsl risulta annullato per "KO Consistenza" (presenza di altro gestore sui circuiti) posto che, l'OLO Donating non aveva provveduto al rilascio della linea, e che quindi il ritardo nella procedura di rientro non è imputabile alla stessa, ma è causato dal mancato rilascio della linea telefonica da parte dell'operatore Donating. Si osserva che l'art. 17,co. 2 Del 274/07/CONS, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione devono essere ridotti al minimo per non arrecare disservizi all'utente. Si rileva che Telecom, con la documentazione versata in atti, abbia dimostrato che la ritardata migrazione lamentata dall'istante, sia dipesa in realtà solo dall'operatore Donating, e che l'utente sia stato messo al corrente della situazione, infatti, quest'ultimo in data 19.05.2017, chiede a Telecom il rientro al vecchio OLO (Wind) e Telecom replica, che la richiesta di rientro al vecchio operatore va indirizzata ad altro OLO, sebbene successivamente, non risulta alcuna richiesta di migrazione da parte dell'istante. Dalla documentazione versata in atti dall'istante, si rileva che non risulta alcun reclamo formale inoltrato all'operatore e che non si rinviene alcuna documentazione o tracciabilità, che possa supportare la richiesta degli asseriti reclami, per il disservizio lamentato per questo ampio lasso di tempo. La contestazione dell'utente, deve essere quantomeno suffragata da elementi indiziari che possano avallare l'attendibilità della pretesa. Se si considera inoltre che in data 17.08.17, Telecom comunicava la risoluzione contrattuale per inadempimento con efficacia ai 10 giorni successivi al ricevimento da parte dell'utente, di conseguenza in data 05.10.2017, data del reclamo dell'istante, l'utente era a conoscenza che il contratto si intendeva già risolto in agosto a seguito della comunicazione e restava solo l'insoluto da saldare.

-In merito alla richiesta di cui al punto 3) *Storno delle fatture*; la richiesta non merita accoglimento, considerato che l'istante non ha fornito, in merito, alcun elemento probatorio che potesse sostenere le sue ragioni, non si rinvergono elementi o indizi che accertino reclami in tal senso, le prove versate in atti dall'istante sono scarse e non consentono una condivisione delle doglianze. Inoltre le fatture richiamate dall'operatore sono relative ai mesi di aprile 2017, maggio 2017, luglio 2017 e non

vanno oltre la data di comunicazione di risoluzione contrattuale per inadempimento inoltrata il 17.08.17 da Telecom.

Infine, per quanto riguarda le richieste al punto 4) *Refusione delle spese procedurali e onorari legali*, ai sensi dell'art. 19, co. 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente, il Dirigente della Segreteria CO.RE.COM SICILIA, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A.

DETERMINA

1. che Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore del Sig. XXXXXXXXX, per l'utenza n. XXXXXXXXXXXX, la somma di euro 13,00 (tredici/00) a titolo di indennizzo *ex art. 11 Del. n. 73/11/CONS*;
2. di rigettare le ulteriori domande dell'utente;
3. la compensazione delle spese di procedura tra le parti;

La società Telecom Italia S.p.A., dovrà comunicare a questo Co.Re.Com Sicilia l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.

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 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

