

DETERMINA n° 47/ 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / TELECOM ITALIA S.p.A.

GU14 / 368 / 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 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 della Sig. XXXXXXXXX acquisita l'11.09.2017 al n. prot. 46255;
- 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 dell'utenza fissa privata XXXXXXXXXXXX riferisce di avere inoltrato in data 27.06.2016 a Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom), una richiesta per l'attivazione del servizio Fibra, di cui il gestore comunicava DAC per il 04.09.2016. L'istante riferisce che in data 25.10.2016 riceveva comunicazione da Telecom che lo informava dell'annullamento dell'ordine per riscontrate problematiche tecniche e contestualmente riconosceva l'applicazione dello sconto dell'abbonamento “Fidelity” che prevede il costo dell'offerta “Tutto” a € 29,00 IVA inclusa per il primo anno e successivamente € 39,90 IVA inclusa per sempre, a fronte di un costo standard di € 45,90 IVA inclusa. L'istante rappresenta che in data 18.11.2016 restituiva i prodotti consegnati in riferimento al contratto annullato da Telecom con la comunicazione del 25.10.2016 per “KO tecnico” e che in data 13.12.2016 Telecom rigettava il reclamo relativo all'applicazione dello sconto “Fidelity”. L'istante precisa che successivamente in data 19.12.2016 Telecom confermava l'attivazione del servizio Fibra con comunicazione di benvenuto.
- A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 11.09.2017 mediante formulario GU14 nel quale chiede:
1. indennizzo per ritardata attivazione del servizio Fibra, ex art. 3 All. A Del 73/11/CONS, dal 27.07.2016 al 04.04.2017, per un totale di 252 giorni;
 2. indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art. 11 All. A Del 73/11/CONS, dal 16.08.2016 ad oggi, per un totale di 387 giorni;
 3. ripetizione maggiori canoni corrisposti per mancata applicazione dello sconto Fidelity, per un importo di € 294,92;
 4. annullamento morosità pendenti;
 5. rimborso per spese di procedura ed assistenza

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

Telecom nella propria memoria difensiva, rileva che le doglianze sono infondate, in quanto come da documentazione allegata, l'istante veniva messo a conoscenza dell'annullamento dell'ordinativo "Fibra", specificando le motivazioni causa di tale annullamento legato alle verifiche di fattibilità tecnica, e che l'esito negativo comporta la risoluzione del contratto, come disposto dalle condizioni generali di contratto. L'operatore precisa che ha riscontrato tutti i reclami e le segnalazioni dell'utente e che il cliente è cessato nel giugno 2017 lasciando una morosità di € 213,05.

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 seguenti motivazioni.

- In ordine alle doglianze lamentate dall'utente per mancata l'attivazione del servizio "Fibra", di cui al punto 1) la richiesta non può essere accolta. Preliminarmente si rileva che i gestori telefonici, possono garantire determinati servizi nelle aree coperte da tecnologia adeguata, in relazione alle differenti tipologie. Tale eventualità è richiamata dall'operatore all'art. 3 n.1 e all'art. 5 n.1 delle condizioni generali di contratto, lo stesso articolo al n. 4 prevede altresì, una clausola di esonero di responsabilità : *"Tim può subordinare l'attivazione del servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del contratto. Qualora a seguito della richiesta di attivazione del servizio, tale attivazione non possa essere effettuata, sulla base di apposito esame tecnico di fattibilità ad opera di Tim, quest'ultima provvederà ad informare il cliente, senza che perciò possa essere imputata alcuna responsabilità a Tim"*. Tale clausola è da ritenersi legittima perché non si risolve in una strategia sul contenimento della responsabilità, ma si riferisce all'impossibilità di poter adempiere. Da una disamina della documentazione versata in atti, si rileva che l'operatore ha fornito riscontri probatori adeguati, che rappresentano nel contempo una interazione con il cliente, si tratta delle note e delle comunicazioni del 16.08.16, del 04.09.16, del 25.10.16, del 01.11.16, del 15.12.16 e del 19.12.16. Questa corrispondenza comprova che l'inadempimento, relativo all'attivazione del servizio "Fibra" non sia dipeso da causa imputabile all'operatore, anzi si osserva che lo stesso, si sia attivato a riequilibrare il rapporto negoziale, offrendo la conversione del profilo originario con l'attivazione dello sconto "Fidelity" che prevede un canone di € 29,00 mensili per un anno.

- Relativamente alla richiesta di cui al punto 2) tale richiesta non può essere accolta,

posto che da quanto emerge dalla documentazione versata in atti, l'operatore ha fornito diversi riscontri alle segnalazioni ed ai reclami avanzati dall'utente, e che, anche per stessa ammissione dell'istante nelle sue difese, si rilevano note e comunicazioni di Telecom che denotano una continua interazione con l'utente, già immediatamente dopo il 16.08.2016 riscontrato il 04.09.2016; si considera inoltre che le motivazioni dei riscontri sono adeguate ai sensi dell'art. 5 D.L.206/2005, come già sopra evidenziato.

-In merito alla richiesta di cui al punto 3) può essere accolta parzialmente. Il rimborso si ritiene dovuto, posto che in data 25.10.2016, Telecom comunicava al cliente l'applicazione a titolo di *caring* dell'attivazione dello sconto abbonamento "Fidelity" che prevede il costo dell'offerta "Tutto" a € 29,00 IVA inclusa per il primo anno e successivamente € 39,90 IVA inclusa per sempre, a fronte di un costo standard di € 45,90 IVA inclusa. Di conseguenza, considerato che il periodo di fatturazione indicato dall'istante riguarda da novembre 2016 sino a giugno 2016, quindi 8 mesi, l'istante avrebbe dovuto pagare € 232,00 anziché € 502,12, è evidente che risulta un indebito di € 270,12. Tuttavia occorre tenere presente che Telecom ha rilevato una morosità dell'utente per l'anno 2017 di euro 213,05 (relativa alle fatture RV03781147 di € 147,45 e RV04431984 di € 65,60) non contestata. Pertanto, alla luce di queste considerazioni, si osserva che i rimborsi e gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art.84 co.1, del Codice delle Comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, per questo motivo si ritiene equo che Telecom corrisponda in favore dell'istante la differenza tra le somme indebitamente fatturate e le fatture insolite, € 270,12 - € 213,05, ossia l'importo di € 57,07 a titolo di rimborso per mancata applicazione dello sconto "Fidelity".

- Relativamente alla richieste al punto 4) non è accolta alla luce delle motivazioni già espresse e che qui devono intendersi integralmente richiamate.

In ordine alla richiesta di cui al punto 5) si ritiene equo riconoscere la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

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

DETERMINA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. XXXXXXXXX per l'utenza fissa n° 0XXXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A.;

2. Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura, la somma di euro 57,07 (euro cinquanta-sette/07) a titolo di rimborso sconto "Fidelity";
3. La società Telecom Italia S.p.A. dovrà comunicare a questo CORECOM 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.

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
