corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

ARS

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DETERMINA n° 4 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX / TELECOM ITALIA S.P.A

GU14/196/2017

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 della XXXXXXXX acquisita il 20.04.2017 *prot. n°21507*;

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

CONSIDERATA **la posizione dell'istante:**

La XXXXXXXX (di seguito istante) nel modello GU14 rappresenta quanto segue. Nel 2014 chiede a Vodafone il trasferimento delle utenze aziendali nn. XXXXXXXXXX, XXXXXXXXXX, XXXXXXXXXX. Il trasferimento non viene perfezionato, per cui le linee XXXXXXXXXX e XXXXXXXXXX rimangono aperte su entrambi i canali: Telecom e Vodafone, ricevendo entrambe le fatturazioni. Solo l'utenza XXXXXXXXXX viene trasferita a Vodafone. Nel 2015 riscontrando malfunzionamenti richiede il rientro in Telecom di tutte le utenze. Dato il persistere delle problematiche segnalate nell'11 febbraio 2016 alla Telecom, la compagnia telefonica propone l'attivazione di un sistema Fibra e di una nuova linea analogica con numero XXXXXXXXXX dedicata al sistema di allarme, alla quale aderisce sottoscrivendo un nuovo contratto.

In ragione di quanto lamentato chiede:

1) Di non pagare la penale per la disdetta della linea analogica XXXXXXXXXX;
2) Rimborso dei costi di attivazione e di abbonamento sostenuti di € 605,00;
3) Rimborso dei pagamenti del servizio Voip/fibra di € 4.402,61;
4) Rimborso fatture concomitanti con Vodafone per le linee RTG XXXXXXXXXX, XXXXXXXXXX e XXXXXXXXXX di € 2.922,35.

Nei propri scritti difensivi l'istante afferma che l'utenza XXXXXXXXXX risulta del tutto inutile, poiché il sistema d'allarme funziona tramite Fibra, per cui nel giugno 2016 ne chiede la disdetta. In sintesi, l'istante descrive mediante mail, inviata in data 29 luglio 2016, all'agenzia Telecom Sales People, la seguente situazione: la linea XXXXXXXXXX è rimasta analogica e le utenze XXXXXXXXXX e

XXXXXXXXXX non sono ancora rientrate in Telecom, ricevendo comunque fattura. L'utente invia ulteriori contestazioni in data 15.09.2016, 28.10.2016 e 10.11.2016.

CONSIDERATA **la posizione dell'operatore**

La Telecom Italia spa (d'ora in poi Tim) nei propri scritti difensivi rappresenta in sintesi quanto segue.

Le utenze n. XXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXX sono gestite dalla convenuta rispettivamente dal 03.09.2012 e dal 2.07.2012, mentre l'utenza n. XXXXXXXXXX risulta rientrata in Tim dal 10.08.2015. Tali informazioni vengono messe a conoscenza dell'istante in data 07.03.2016, mediante riscontro al reclamo proposto dalla XXXXXXXX in data 11.02.2016. Inoltre, sottolinea che non risultano altri reclami, oltre a quello suddetto. In merito alle doglianze della società istante, rileva che i reclami avverso gli addebiti in fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura, all'indirizzo indicato nella stessa. Disconosce qualsiasi tipo di responsabilità.

CONSIDERATA **la motivazione della decisione**

In via preliminare, si rileva che l'istanza risulta generica e non supportata da adeguata documentazione al fine di consentire in questa sede di procedere ad una esatta ricostruzione dei fatti volta alla valutazione delle pretese.

Nel merito l'istante lamenta duplice fatturazione, nonché mancata migrazione delle utenze oggetto di contestazione. L'istante propone una ricostruzione dei fatti piuttosto confusionaria e non supportata da idonea documentazione. Dalla descrizione dei fatti è emerso che per le utenze XXXXXXXXXX, XXXXXXXXXX e XXXXXXXXXX nel 2014 l'utente chiede la migrazione verso Vodafone. Solo per l'utenza n. XXXXXXXXXX si verifica la migrazione, mentre le utenze XXXXXXXXXX e XXXXXXXXXX continuano ad essere gestite dalla Tim rispettivamente dal 03.09.2012 e dal 2.07.2012, così come affermato dalla stessa compagnia convenuta. Nel 2015 l'utente richiede il rientro, a suo dire di tutte le utenze, ma come confermato dalla società convenuta solo l'utenza XXXXXXXXXX rientra a far data dal 10.08.2015. Della caotica situazione l'utente prende contezza dalla missiva Tim del 07.03.2016, quale risposta all'unico reclamo inviato via fax in

data 11.02.2016.

In considerazione delle problematiche legate all'asserito malfunzionamento dei servizi, l'utente, per le numerazioni oggetto di contestazione sottoscrive in data 07.03.2016 un nuovo contratto con la Telecom (depositato agli atti) ai fini dell'attivazione di un sistema Fibra e di una nuova linea analogica XXXXXXXXXX collegata direttamente al sistema di allarme. Nel mese di giugno 2016, riscontrata l'inutilità della nuova utenza (XXXXXXXXXX), ne chiede disdetta.

Alla luce dei fatti, le dichiarazioni dell'utente non risultano essere supportate da idonea documentazione volta a fugare eventuali dubbi sull'inadempimento contrattuale della convenuta compagnia telefonica. La Tim rileva che nessun reclamo è mai pervenuto, al fine di contestare le fatture e ogni eventuale inadempimento oggetto del presente procedimento, oltre quello dell'11.02.2016. In merito a tale reclamo è d'obbligo precisare che trattasi di un reclamo precedente alla sottoscrizione del successivo contratto del 07.03.2016 ed in marito al quale l'istante presenta lamentale nell'odierno procedimento, tale da averlo indotto alla disdetta della nuova utenza. Agli atti non vi è alcun tracciamento di altri reclami in merito ai disservizi e agli addebiti in fattura, antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione, avente i requisiti previsti dalla Carta Servizi Telecom (invio dei reclami entro i termini di scadenza della fattura, all'indirizzo indicato nella stessa). Nello specifico la mail del 29 luglio 2016 citata dall'istante, viene inviata ad un indirizzo non deputato ai reclami/contestazioni, così come non vi è traccia nel corredo probatorio del presente procedimento delle contestazioni del 15.09.2016, del 28.10.2016 e 10.11.2016, così come individuate nello scritto difensivo. È inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema poiché il gestore, in caso contrario, non può venire a conoscenza del supposto inconveniente riscontrato dal cliente. L'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato (Delibera n.113/12/CIR). A tal proposito si evidenzia la Delibera n. 69/11/CIR, secondo la quale "*non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore*". Si ritiene, pertanto, che le richieste di cui al punto 1) e 2), rispettivamente, di non pagare la penale per la disdetta della linea analogica XXXXXXXXXX, di rimborso dei costi di attivazione e di abbonamento sostenuti di

€ 605,00, non possono essere accolte poiché nessuna prova è stata fornita dall'istante in merito alle motivazioni determinanti la disdetta della nuova utenza. Di pari passo, non può essere oggetto di accoglimento l'istanza di cui al punto 3) relativo al rimborso del pagamento per il servizio Voip/fibra di € 4.402,61, poiché l'istanza è del tutto generica, priva di qualsiasi propedeutico reclamo o contestazione inviata alla compagnia telefonica secondo i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima, oltre alla impossibilità di accertare l'*an* e il *quomodo* della richiesta stessa. Infine, l'istanza di cui al punto 4) non può essere oggetto di accoglimento, poiché l'asserita concomitanza della fatturazione non è stata oggetto di alcun reclamo utile per l'eventuale riscontro da parte della Telecom. Il reclamo dell'11.02.2016 non presenta gli estremi della contestazione delle fatture ritenute illegittime, essendo del tutto generico e privo di riferimenti temporali. L'unico dato certo, fornito dal gestore, è che il numero XXXXXXXXXX rientra nelle linee Telecom in data 10.08.2015, a fronte della migrazione avvenuta in Vodafone nel mese di agosto del 2014. Alla luce delle fatture depositate appare evidente la contemporanea fatturazione degli operatori nel periodo tra agosto 2014 e agosto 2015. Pertanto, appare equo riconoscere nei confronti dell'istante il rimborso delle fatture n. 8V00698687 emessa in data 06.10.2014 di € 125.50 e della fattura n. 8V008440050 emessa il 05.12.2014 di € 126.00. La lamentata concomitanza della fatturazione lascia supporre l'avvenuta attivazione dei servizi da parte della Telecom, pertanto, anche in considerazione della circostanza che è stato raggiunto un accordo conciliativo con la Vodafone, interpellata in separato procedimento conciliativo (in merito alla stessa tematica), non appare più esservi doppia fatturazione da addebitare alla convenuta compagnia.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

DETERMINA

1. Di accogliere parzialmente le richieste della società XXXXXXXX nei confronti della società Tim Italia spa.

2. la Tim spa è tenuta a rimborsare l'importo di € 125.50 in relazione alla fattura n. 8V00698687 ed € 126.00 in relazione alla fattura n. 8V008440050.

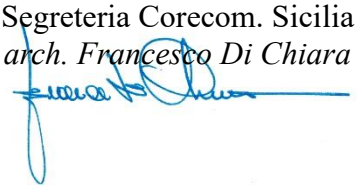
La società Tim S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo CORECOM. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, 09/06/2020

Il Dirigente
Segreteria Corecom. Sicilia
arch. Francesco Di Chiara