

DETERMINA n° 21 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / TELECOM ITALIA S.P.A

GU14 / 09 / 2018

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 09.01.2018 *prot. n°1037*;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell'istante:**
- Il ricorrente è titolare di un contratto per la fornitura di telefonia fissa, Adsl e servizi televisivi a pagamento sull'utenza XXXXXXXXXXXX. Nel mese di febbraio 2017 richiede alla Telecom l'attivazione della promozione “*Tim smart casa*”, come da ordine n. EC-102660043. Tale offerta non viene attivata. A dimostrazione di tale assunto, deposita agli atti le fatture contenenti il vecchio abbonamento.
- L'istante, in data 12.09.2017 propone reclamo alla Telecom, a mezzo PEC, al fine di ottenere la corresponsione degli indennizzi per mancata attivazione del servizio. Non ricevendo alcuna risposta, l'utente propone il tentativo obbligatorio di conciliazione conclusosi con mancato accordo.
- Pertanto, il ricorrente deposita istanza di definizione con la quale chiede:
- i) L'indennizzo per mancata risposta al reclamo (per il periodo dal 12.09.2017 al 12.10.2017) dell'importo di € 30,00, ai sensi dell'art. 11 delibera Agcom n.73/11/CONS All. A;
 - ii) L'indennizzo per ritardata attivazione del servizio ai sensi dell'art. 3 Delibera Agcom n.73/11/CONS, All. A di € 3.870,00 dal 10.02.17 al 26.10.2017;
 - iii) Lo storno delle fatture;
 - iv) Refusione spese procedurali e onorari legali.

CONSIDERATA **la posizione dell'operatore**

Tim Italia Spa, nella propria memoria difensiva del 23.02.2018 afferma che in data 03.02.2017 l'istante richiede l'attivazione dell'offerta di Tim Smart mediante canale E-Comm. Per problematiche tecnico/gestionali la tariffa richiesta non veniva attivata. Successivamente, in data 17.02.17 Tim provvede a notificare il ricorrente

dell'iter da seguire per l'attivazione dell'offerta, poiché è attivabile solo on-line.

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 merito alla relativa istanza di indennizzo per mancata risposta al reclamo di cui al punto *i)*, in assenza di prova contraria fornita da parte convenuta, la richiesta dell'istante deve essere accolta come di seguito. Va riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 11 della delibera 73/11/CONS con *dies a quo* dal 12.10.2017 (termine comprensivo dei 30 gg. per la risposta, come da Carta Servizi) e il *dies ad quem* deve individuarsi nella data del 28.11.2017 (data dell'udienza di conciliazione), per un totale di 47 gg.

Non può essere oggetto, invece, di accoglimento l'istanza di cui al punto *ii)* di indennizzo per ritardata attivazione del servizio ai sensi dell'art. 3 Delibera Agcom n.73/11/CONS All.A poiché la fattispecie di cui trattasi, non rientra né nell'ipotesi di indennizzo per ritardata attivazione, né nell'ipotesi di attivazione di servizi non richiesti. Dall'attività istruttoria è emerso che, in base a quanto previsto dalla suddetta Delibera, la Tim abbia ottemperato al previsto onere informativo, circa l'impossibilità di attivare la promozione a mezzo comunicazione del 17.02.17, escludendo così la propria responsabilità. L'ordine on-line n. EC-102660043 con il quale il ricorrente, ha richiesto l'attivazione dell'offerta, non appare degno di nota, data anche la carenza di qualsiasi elemento temporale dal quale far risalire con certezza la data della richiesta. Di contro, l'istante non ha dimostrato di aver adempiuto a quanto richiesto nella comunicazione del 17.02.2017 ossia “ .. *per accogliere la tua richiesta dovrà inviarci al numero stampa dell'ordine eseguito on line*”, rendendosi egli stesso inadempiente ai fini dell'attivazione dell'offerta richiesta.

Per l'effetto, non può accogliersi l'istanza di cui al punto *iii)* di storno delle relative fatture per il periodo oggetto di contestazione, in virtù delle motivazioni innanzi addotte. In merito alle spese procedurali e agli onorari legali, di cui al punto *iv)*, si riconosce la totale compensazione.

DETERMINA

Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A. il quale è tenuto a:

1. corrispondere in favore dell'istante, la somma di € 47.00 (quarantasette/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11 delibera Agcom n.73/11/CONS All. A.

Il rigetto delle ulteriori domande dell'utente.

La società Telecom Italia 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.

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, 09/06/2020

IL DIRIGENTE
Segreteria Corecom. Sicilia
Arch. Francesco Di Chiara

