

DETERMINA Fascicolo n. GU14/45660/2018**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- TIM SpA (Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante: “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle 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 delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 16/11/2018 acquisita con protocollo n. 0194950 del 16/11/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

l’istante assume che nel mese di febbraio 2016 faceva richiesta della linea telefonica con attivazione della fibra alla Telecom Italia e che solo nel luglio del 2017 gli veniva attivata. Sostiene che gli veniva inviato un pacco, da parte dell’operatore, senza che l’avesse richiesto, contenente un modem e un cordless. Detto materiale veniva restituito dall’istante ma i relativi costi gli venivano comunque addebitati. Inoltre dichiara l’istante che nella fattura n. RTXXX46 gli veniva addebitata la consegna dell’elenco telefonico, anche questa non richiesto e non consegnato, e il contributo di attivazione che come da offerta, doveva essere gratuito. Infine eccepisce l’addebito della fatturazione a 28 giorni anziché mensile senza nessuna comunicazione. In ragione di quanto rilevato ed eccepito, chiede che gli vengano stornati gli addebiti che ritiene non dovuto e che gli venga riconosciuto un indennizzo omnicomprensivo di €1.800,00 per il disservizio lamentato richiesta: 10/02/2016, Data attivazione: 18/07/2017).

L’operatore preliminarmente evidenzia che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l’utenza in contestazione risulta attivata per la componente fonia in data 25.02.2016 e per la componente dati in data 27.04.2016 convertita in fibra in data 27.07.2017. Ancora assume che dall’analisi degli ordini in delivery risulta che il primo ordine di conversione in Fibra dato 25 maggio 2016 e successivamente anche altri ordini di conversione in fibra risultano annullati in fase di emissione per “ko delivery”. Ritiene, pertanto, non

sussistente alcun tipo di responsabilità della Telecom Italia S.p.A. in merito alle doglianze sollevate da parte istante, ravvisandosi, invece, l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2 dell'art. 4 delle Condizioni Generali di abbonamento. L'eccezionalità tecnica esclude il diritto dell'utente di richiedere l'indennizzo previsto dalle C.G.A., infatti l'art. 4 comma 3 stabilisce che: "il cliente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 26, fermo restando che Telecom Italia S.p.A. non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom". Precisa che l'istante non è mai stato disservito ed ha sempre utilizzato sia il servizio voce che il servizio adsl, come comprovato dalle fatture allegate che contengono traffico telefonico, e dall'assenza da parte dell'istante di un eventuale provvedimento d'urgenza per richiederne l'attivazione. Conclude, chiedendo il rigetto di tutte le richieste dell'istante.

MOTIVAZIONE: Alla luce dell'attività istruttoria svolta si sottopongono le seguenti osservazioni. Nel caso di specie emerge che, in ossequio quanto indicato dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il lamentato ritardo nella conversione del servizio dati in fibra, oltre ad essere stato causato da eventi tecnici non imputabili alla compagnia convenuta, non ha determinato nessun pregiudizio all'istante, il quale ha sempre usufruito sia del servizio voce che del servizio adsl, come emerge dalla documentazione in atti. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto ad alcun tipo di indennizzo e, di conseguenza, la presente istanza non merita accoglimento. La mancata risposta al reclamo non è accoglibile, nel caso di specie perché l'operatore ha sempre risposto per iscritto al cliente. Per quanto riguarda l'addebito del modem, l'operatore ha chiarito al cliente, sempre per iscritto, i termini contrattuali ad esso afferenti. Infine, le spese di procedura non possono essere riconosciute, essendo la odierna procedura su Conciliaweb interamente gratuita e risultando facoltativa l'assistenza di un Legale. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 16/11/2018, per i motivi di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ALFREDO AURILIO