

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

DETERMINA A00618 del 15/09/2020

G. Maggiorotti/Telecom Italia XXX

(Lazio/D/713/2016)

Registro Co.Re.Com. n. 4

Il Direttore

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”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente Giuseppina Maggiorotti del 28.9.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 068621XXXX, nel corso della procedura ha asserito quanto segue:

a. a fine maggio/inizio giugno 2015 l’istante ha aderito ad una offerta per migrare da Telecom a Fastweb, ma il servizio ha subito dei disservizi tra i quali malfunzionamenti dell’adsl

e impossibilità di utilizzare tutte le prese di casa. Per la sistemazione delle prese le sarebbe stato chiesto un contributo di euro 90,00 da parte di Fastweb;

b. in conseguenza di tali disservizi, a luglio 2015, ha deciso di rientrare in Telecom aderendo ad una promozione al costo di euro 29,00/mese. Oltre al ritardo nella migrazione, le fatture fin da subito hanno presentato costi superiori a quello stabilito contrattualmente. In una fattura sono stati addebitati, altresì, costi per assistenza hardware/software che sono stati contestati entrambi;

c. a febbraio 2016 ha deciso di passare a Vodafone. Passaggio avvenuto solo il 18 marzo con ritardo. Tra l'altro l'istante è stata dapprima obbligata a pagare la prima fattura con addebito bancario, successivamente, avendo richiesto il cambio della modalità di pagamento, le è stato richiesto di pagare euro 50,00;

d. nonostante numerosi reclami, è stato necessario avviare la procedura di conciliazione, nel corso della quale sono stati raggiunti accordi con Vodafone e Fastweb, mentre alcun accordo raggiungeva con Telecom spa che si limitava a proporre lo storno integrale dell'insoluto di euro 107,31 con ritiro della pratica dal recupero crediti a proprie cure e spese.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. storno somme non dovute;
- ii. Rimborso somme pagate e non dovute;
- iii. Indennizzo per ritardo nella migrazione;
- iv. Indennizzo per malfunzionamento;
- v. Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- vi. Indennizzo per sospensione del servizio.

Successivamente, negli scritti difensivi ha richiesto:

- i. la liquidazione dell'indennizzo pari ad euro 460,00 per ritardo nelle migrazioni: (euro 460,00 è la somma di 265,00 per migrazione da Telecom a Fastweb + euro 60,00 per migrazione da Fastweb a Telecom + euro 135,00 per migrazione da Telecom a Vodafone);
- ii. la liquidazione dell'indennizzo pari ad euro 300,00 per mancata risposta al reclamo del 04/11/2015;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo pari ad euro 210,00 per mancata risposta al reclamo del febbraio 2016;
- iv. la liquidazione del rimborso di euro 40,10;
- v. lo storno totale dell'insoluto;
- vi. la liquidazione di euro 200,00 quale spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Telecom Italia XXX, nella propria memoria difensiva, contesta quanto dedotto dall'istante nella propria istanza, in quanto infondata in fatto e in diritto, avendo portato a termine ogni richiesta dell'istante e non rilevando alcun ritardo in alcuna delle migrazioni richieste come da schermate Wholesale depositata agli atti.

Nel dettaglio ha specificato che:

- in data Telecom 25.06.2015 emetteva l'ordine di attivazione in Fastweb, espletato in data 06.07.2015
- in data 17.07.2015 perveniva richiesta di rientro in Telecom ed in data 23.7.2015 comunicava l'avvenuto rientro.
- Il 30.07.2015 emetteva l'ordine di riattivazione in TIM espletato in data 6.8.2015;
- In data 06.08.2015 Telecom emetteva la fattura del conto mensile di agosto 2015 pari ad € 179,61 (di cui € 107,31 già stornate), con addebito del costo disattivazione linea e servizio di € 35,18 e annullamento sconto per cessazione anticipata di € 97,60, il tutto riferito alla cessazione per migrazione verso Fastweb di cui all'ordine di attivazione del 25/06/2015.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

3.a Ritardo nella migrazioni.

L'istante chiede € 460,00 a titolo di ritardo nella migrazione.

E così, € 265,00 a titolo di ritardo nella migrazione da Telecom a Fastweb; € 60,00 a titolo di ritardo nella migrazione da Fastweb a Telecom; € 135,00 a titolo di ritardo nella migrazione da Telecom a Vodafone.

Quanto alla prima richiesta, dalla schermata wholesale prodotta da Telecom emerge che la richiesta da parte di Fastweb è pervenuta in data 25.6.2015 con DAC del 2.7.2015.

E difatti, la prima fattura Fastweb è la n. 525591, in atti, di euro 61,83. Periodo 29 giugno/14 luglio 2015.

Alcun ritardo a tale titolo può essere imputato a Telecom dal momento che la richiesta è pervenuta il 25.6.2015 ed espletata nei termini.

Quanto alla seconda, dagli atti risulta che la richiesta di rientro dopo la migrazione in Fastweb è del 17.7.2015 con assunto rientro (giusta memoria di Telecom) in data 23.7.2015.

A ben vedere dalla fattura di settembre 2015 di Telecom, in atti, l'attivazione è avvenuta solo in data 6.8.2015.

Dal 17.7.2015 la migrazione avrebbe dovuto essere espletata entro il termine di 10 giorni e così entro il 27.7.2015.

Secondo gli assunti di Telecom il ritardo sarebbe imputabile a Fastweb ma non si rinvergono, in atti, gli estremi per accogliere la ricostruzione difensiva di Telecom che è responsabile del ritardo nella migrazione dal 27.7.2015 al 5.8.2015 ai sensi dell'art. 6, comma 1, dell'Allegato "A" di cui alla Deliberazione 73/11/CONS per un totale complessivo di € 90,00.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per ritardo nel passaggio da Telecom a Vodafone dalle schermate wholesale in atti risulta che la richiesta di Vodafone è del 28.2.2016 e non come assume Telecom in memoria del 18.3.2016. La data del 18.3.2016, difatti, è la DAC. Telecom, pertanto, ha rilasciato la linea con otto giorni di ritardo rispetto ai termini normativamente previsti. Per il ritardo spetta l'indennizzo di cui all'art. 3, comma 1, dell'"Allegato A" alla deliberazione 73/11/CONS per un totale di € 80,00.

3.b Sulle fatture

L'istante con il fax del 4.11.2015 comunica il pagamento parziale della fattura del 6 agosto 2015, n. RW02506022 pari ad euro 179,61. Di tale importo, l'istante si limita a pagare euro 46,93. Comunica, difatti, di avere detratto, "secondo le indicazioni dell'operatrice 187" gli importi di euro 97,60 (annullamento sconto per cessazione anticipata) ed euro 35,18 (costo disattivazione linea e servizio).

Dal momento che non vi è prova in atti del contratto sottoscritto con Telecom prima del passaggio a Fastweb, ed essendo, pertanto, impossibile verificare la tenutezza delle somme contabilizzate in quella fattura, alcuna determinazione in merito può essere assunta anche se, in memoria, Telecom riconosce lo storno della relativa somma di cui è doveroso dare atto.

3.c Sull'indennizzo da mancata risposta al reclamo

L'istante chiede, pure, l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 4.11.2015 e del 19 febbraio 2016.

Si tratterà, però, solo del primo dal momento che con riferimento alla comunicazione del 19 febbraio 2016 non è stata allegata prova di invio al gestore.

La richiesta non può essere accolta in quanto la comunicazione del 4.11.2015 non può essere considerato un "reclamo" *in senso proprio* (*ex multis*, Delibera Delibera Agcom 192/17/CIR). A tal proposito, si rammenta quanto riportato nella Delibera Agcom n. 22/11/CIR per cui "... l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata".

Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi

contenuta”.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami viene dunque respinta.

3.d Sulle spese

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto “*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*”.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, si ritiene congruo compensare le spese fra le parti.



VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente Maggiorotti G., nei confronti di Telecom XXX;
2. La società Telecom XXX è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno circolare intestato all'istante e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione, le seguenti somme:
 - € 90,00 a titolo di ritardo nella migrazione da Fastweb a Telecom;
 - € 80,00 a titolo di ritardo nella migrazione da Telecom a Vodafone;
3. La società Telecom XXX è tenuta a comunicare a questo CORECOM l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CORECOM e dell'Autorità (www.agcom.it).

f.to

Il Direttore
Vincenzo Ialongo