DETERMINAZIONE N. 404 del 14/04/2019

Servizio Tecnico, Organismi di controllo e garanzia

Struttura proponente: Struttura amministrativa di supporto al Co.Re.Com. Lazio

OGGETTO: Definizione « Controversia G. Aroffu/TELECOM ITALIA(Lazio/D/211/2018)

□ Con impegno contabile	⊟-Senza impegno contabile

L'estensore Dott.ssa Raffaela Anello	Il Responsabile del procedimento	Il Direttore Ing.Vincenzo Ialongo

Funzione Direzionale di Staff - Bilancio, Ragioneria.

Data di ricezione: _____ Protocollo N° _____

ANNO FINANZ.	CAPITOLO	C/R/P	IMPEGNO			STANZIAMENTO BILANCIO	DISPONIBILITÀ RESIDUA	IL DIRIGENTE
			NUMERO	DATA	IMPORTO			

Data registrazione impegno di spesa _____

Si attesta la regolarità contabile del presente atto e la copertura finanziaria dello stesso.

Il dirigente della struttura
competente in materia
di bilancio e ragioneria

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

G. AROFFU / TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/211/2018)

Registro Corecom n. 17

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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 sig.ra G. Aroffu presentata in data 22.2.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra G. Aroffu con l'istanza inoltrata ha lamentato nei confronti di Telecom Italia XXX la mancata o tardata risposta a reclami inoltrati.

Più in particolare, nell'istanza di definizione e nei propri scritti difensivi, l'utente ha richiesto all'operatore:

i) Un indennizzo pari ad Euro 136,00 ex art. 11, comma 1 del Regolamento per tardata risposta da parte di Telecom al reclamo datato 08.03.2016 inoltrato dall'utente al gestore a mezzo fax e relativo al ritenuto disservizio dell'offerta "Tim special full large";

ii) L' indennizzo massimo pari ad Euro 300,00 ex art. 11, comma 1 del Regolamento, per mancata risposta al reclamo datato 14.03.2016 inoltrato dall'utente al gestore a mezzo fax e relativo alle offerte "Tim Special Start" e "Tim Entertainment"; non avendo il gestore mai fornito risposta al reclamo;

iii) L'indennizzo massimo pari ad Euro 300,00 ex art. 11, comma 1 del Regolamento, per mancata risposta ad un reclamo datato 28.04.2016 inoltrato dall'utente al gestore a mezzo fax e relativo al ritenuto disservizio del servizio "My Tim Mobile"; essendo trascorsi i 30 giorni a disposizione del gestore per inoltrare all'utente la risposta al reclamo;

iv) Un rimborso di 75,00 euro per le spese di procedura.

Nella memoria difensiva l'utente ha precisato:

a) Di avere effettuato un reclamo in data 8 marzo 2016 (mediante fax, pervenuto a Telecom alle ore 11,45 della medesima data, come da ricevuta allegata) segnalando all'operatore il "blocco" dell'offerta "Tim special full large";
b) Di aver ricevuto, in ordine al suddetto reclamo, risposta da Telecom mediante lettera datata 16.08.2016 e recapitata all'utente in data 30 agosto 2016;
c) Di aver effettuato, mediante fax, in data 14 marzo 2016, un diverso reclamo nel quale l'utente ha segnalato l'impossibilità di attivare il servizio "Tim Entertainment" collegato all'offerta "Tim Special Start" e di non aver ricevuto alcuna risposta da parte di Telecom in merito al suddetto reclamo;
d) Di avere effettuato, infine, un diverso reclamo in data 28.04.2016 (mediante fax e firmato congiuntamente con il Sig. Roberto Brandetti, suo marito) con cui hanno segnalato un addebito effettuato da Tim oltre ad un ritenuto malfunzionamento del servizio "My Tim Mobile;
e) Di non aver ricevuto alcuna risposta da Telecom in merito al suddetto reclamo.

2. La posizione dell'operatore Telecom

Telecom ha depositato una memoria difensiva nella quale ha chiesto il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra Aroffu per la sua infondatezza.

In particolare, relativamente al primo reclamo (afferente all'offerta "Tim Special Full Large"), il gestore ha precisato:

a) Che non è in alcun modo onere di Tim ricordare ai propri clienti di comunicare i dati delle proprie carte di credito per ottemperare alle proprie obbligazioni;
b) Che Tim ha agito secondo quanto previsto dalle Condizioni dell'offerta prescelta dalla Sig.ra Aroffu, per le quali l'offerta ha un rinnovo su carta di credito, ma non è presente alcun piano di rateizzazione, pertanto il mancato addebito dei canoni comporta la disattivazione;
c) Che la disattivazione dell'offerta prescelta dalla Sig.ra Aroffu è avvenuta in data 6 marzo 2016 e la riattivazione della stessa in data 8 marzo 2016.
d) Di aver comunicato alla controparte le motivazioni per cui si è provveduto alla disattivazione a seguito del reclamo ricevuto dall'istante; circostanza ammessa dalla controparte.

Il gestore, relativamente ai due restanti e differente reclami, in difesa delle proprie posizioni non ha eccepito alcunché nelle proprie memorie.

3. L'esito dell'udienza di definizione

Il giorno 5.11.2018, davanti al Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio, il gestore Telecom spa ha proposto un indennizzo pari a Euro 300,00. L'utente ha chiesto un indennizzo pari a Euro 350,00.

Non avendo raggiunto un accordo, il procedimento veniva rimesso al Co.Re.Com. per la decisione.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

❖

La doglianza espressa dall'utente è riconducibile alla fattispecie tipizzata dall'art. 11 della Del. n. 73/11/CONS relativa alla mancata o ritardata risposta al reclamo.

Nel merito, l'utente ha chiesto l'indennizzo per la mancata risposta a tre distinti reclami relativi a differenti questioni.

Per ciascun reclamo, l'utente ha depositato le ricevute di invio dei fax e, per il primo reclamo, la lettera di risposta del gestore.

- Il primo reclamo è datato 08.03.2016, ed è stato inoltrato correttamente a Telecom via fax in pari data. La risposta a suddetto reclamo è avvenuta tardivamente da parte di Telecom ossia, detratti 30 giorni utili alla risposta come da Carta Servizi Telecom, dopo 136 giorni utili. Spetta pertanto, all'utente, alla luce della norma richiamata, l'indennizzo di € 136,00.

- Il secondo reclamo è datato 14.03.2016. Tuttavia, in ordine a questo reclamo, si rileva che il rapporto di trasmissione ("Rapporto RX") del fax – allegato all'istanza dall'utente e recante anch'esso data 14.03.2016 – reca la dicitura "Errore comunicaz" là dove è indicato l'esito dell'invio dello stesso fax. Si ritiene, pertanto, che lo stesso non sia stato ricevuto da Telecom e non sia, per tale motivazione, indennizzabile.

- Il terzo ed ultimo reclamo è stato inoltrato correttamente a Telecom dall'utente per mezzo fax in data 28.04.2016 e agli atti non risulta essere presente alcuna risposta da parte del gestore entro la data dell'udienza di conciliazione (30.01.2018), prima occasione utile all'interlocuzione delle parti.

Rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore al termine di 45 giorni dal ricevimento della richiesta o a quello risultante dalle CGC del gestore, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, l'operatore deve fornire adeguata risposta al reclamo dell'utente al fine di dare un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Spetta pertanto all'utente, per la mancata gestione del reclamo del 28.04.2016, l'indennizzo massimo previsto ex art.11, comma 1, Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS pari ad Euro 300,00.

5. Sulle spese di procedura

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, dunque, tenuto conto del comportamento complessivo delle parti, della congruità dell'offerta conciliativa, e delle modalità di redazione dell'istanza, si ritiene congruo compensare tra le parti le spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRETTORE

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. Accoglie l'istanza della Sig.ra G. Aroffu nei confronti della società Telecom Italia XXX.
2. La società Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante la complessiva somma di Euro 436,00 (quattrocentotrentasei/00), oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo, a titolo di indennizzo ex art. 11 Regolamento allegato alla deliberazione 73/11/CONS.
3. La società Telecom Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 subìto.
6. 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 9 aprile 2019

Il Direttore

Ing. Vincenzo Ialongo