

DETERMINA n° 05 / 2019

Definizione della controversia

Società " / Telecom Italia S.p.A.

GU14/413/2017

Il Dirigente della Segreteria del CoReCom della Sicilia

IL DIRIGENTE

- 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 ed integrata, ed in particolare l’art. 101 che ha istituito il *“Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana” (Co.Re.Com.)*;
- Visto** l’accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, del 28 novembre 2017;
- Visto** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01.01.2018, 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 Co.Re.Com. 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 in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoRe.Com, la definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l’importo di €500,00 (cinquecento/00)
- Vista** l’istanza acquisita in data 09.10.2017 al protocollo n°51933 del CoReCom Sicilia con la quale la sig.ra _____ n.q. di socio accomandatario della ditta «_____ s.a.s.», ha chiesto l’intervento del CoReCom per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia S.p.A. (TIM) ai sensi degli artt.14 e ss. del regolamento in *Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*,

Visti gli atti del procedimento

Considerata la posizione dell'istante che in sintesi ha rappresentato quanto segue:

- in data 27/07/2016, ha attivato con la società Telecom, la promozione commerciale "Promo Valore Vip" tutto per sempre, sul numero di utenza telefonica 0923/714133 (utenza business): detta offerta, se attivata entro il 31/07/2016, prevedeva un router omaggio e costi di attivazione pari a zero, al prezzo di € 25,00 al mese più IVA e prevedeva uno sconto di 25,00 sul canone con vincolo di 24 mesi ed ha depositato copia del dépliant della promozione

- in data 30/08/2016 ha ricevuto il router che gli veniva fatturato con la notula n. 6820161116005396 per l'importo di € 187,27 da restituire tramite rateizzazioni sui conti a seguire: detto router in relazione alla suddetta promozione, era previsto come gratuito

- il 04.10.2016 l'istante è passato a " Tutto fibra "

- al ricevimento della fattura n. 8V00708858, emessa il 06.12.2016 (Ott/Nov), di € 101,27 si è accorto che gli importi fatturati non rispettavano quanto previsto dalla « Promo Valore Vip »

- in data 21/01/2017 asserisce di avere inviato un reclamo, alla pec di Telecom , con il quale ha lamentato una diversa applicazione dei costi in fattura rispetto alla promozione di cui sopra e di non avere ricevuto riscontro ad esso

- in data 28/03/2017 venivano interrotti i servizi di telefonia fissa e Adsl

- in data 28/03/2017 asserisce di avere inviato, alla pec di Telecom, un reclamo senza avere ricevuto alcun riscontro

- in data 05/04/2017, essendosi ritrovato da giorni senza linea telefonica, ha inviato (dopo avere comunicato invano al call center gli estremi di avvenuto pagamento delle somme richieste), un ulteriore reclamo alla società convenuta con il quale ha insistito per la riattivazione del servizio: asserisce di non avere avuto riscontro ad esso

- il disservizio dei servizi di telefonia fissa e Adsl perdurava fino al 07/04/2017

- in data 05/05/2017, si rivolgeva all'Associazione Alleanza e Tutela Consumatori; a mezzo della quale, via pec, contestava al gestore telefonico chiamato in causa quanto sopra descritto, richiedendo l'attivazione della promozione "Promo Valore Vip" a partire dal 27/07/2016, lo storno degli importi non dovuti per attivazione linea e per il pagamento del router, e richiedeva gli indennizzi dovuti per i disagi patiti così come previsti dall'AGCOM : viene asserito che nessun riscontro vi è stato da parte della società convenuta.

In base a tali premesse ha richiesto:

1. Indennizzo automatico per mancata risposta al reclamo come previsto dall'art. 11 della Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, Allegato A- per il periodo 05.05.2017 al 05.07.2017 (data di presentazione richiesta conciliazione) per giorni 61
2. Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti come previsto all'art. 8 della delibera AGCOM n. 73/11/CONS, Allegato A.
3. Indennizzo per malfunzionamento del servizio previsto dall'art. 5 comma 1 della Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, Allegato A
4. storno fatture in relazione alla vendita del router e degli importi fatturati non conformi a quanto contrattualizzato
5. refusione spese procedurali ed onorari legali

Considerata

la posizione dell'operatore Telecom Italia S.p.A. che:

- per il procedimento de quo ha depositato nei termini previsti memoria difensiva con la quale, non riscontrando nel proprio operato alcuna responsabilità per inadempimento contrattuale, rappresenta a difesa del suo operato quanto segue :

-l'utenza rientra in TIM nel mese di Agosto 2016

-il profilo tariffario concordato prevedeva uno sconto di 25,00 sul canone di abbonamento con il vincolo contrattuale di 24 mesi e che tale vincolo era conosciuto dall'istante in quanto indicato nel modulo di sottoscrizione dell'offerta

-nel mese di ottobre 2016 viene attivato il profilo tariffario " Tutto fibra " e pertanto l'istante decade dalla promozione concordata, avendo cessato l'offerta prima dello scadere dei 24 mesi

-che, per correttezza commerciale, nonostante gli addebiti risultano corretti, nel riscontrare reclamo del cliente, ha emesso dei rimborsi uno di euro 28,00 + IVA sul conto 3/2017 ed uno di euro 30,50 + euro 26,19 sul conto 4/17; in pratica sono state rimborsate le somme relative al periodo nel quale si era sospesa la applicazione degli sconti

-la promozione risulta riattivata in data 04.04.2017, per cui l'istante usufruisce regolarmente dello sconto come risulta dal conto n.5/17 nonostante sia avventa la variazione del profilo prima dello scadere del vincolo contrattuale

-il reclamo del cliente, ricevuto in data 05.05.2017, è stato riscontrato con nota del 19.05.2017

-in merito alla doglianza relativa alla sospensione del traffico in uscita della utenza di cui trattasi nel mese di marzo 2017, evidenzia che l'istante era stato regolarmente e preventivamente sollecitato al pagamento ed allega schermata di sistema informatico

pertanto non sussiste alcuna responsabilità che possa essere addebitata a Telecom Italia e viene chiesto di rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati dall'istante

Considerata

la motivazione della decisione:

Preliminarmente si osserva che l'istanza in esame, avente per oggetto alcuni asseriti inadempimenti contrattuali, da parte dell'operatore Telecom Italia S.p.A., per i quali vengono richiesti degli indennizzi, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Passando al merito della controversia in argomento, all'esito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste avanzate dalla parte istante, in coerenza con precedenti pronunce da parte dell'Autorità e di altri Co.re.Com, possono essere accolte solo parzialmente come di seguito esplicitate:

1. In merito alla richiesta **Indennizzo per mancata risposta al reclamo per il periodo 05.05.2017 al 05.07.2017**, sebbene Telecom abbia dedotto di avere risposto con lettera del 19.05.2017 producendone la relativa copia, la risposta non può ritenersi chiara ed esaustiva delle richieste formulate e pertanto si ritiene che l'istante, ai sensi degli artt.2 e 11 dell'Allegato A del regolamento Indennizzi, abbia diritto al pagamento di un indennizzo di € 1,00 pro die, per il periodo sopra indicato, per un totale di n° 61 giorni e quindi per un indennizzo totale di € 61,00.
2. In merito alla richiesta di **Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti** Telecom Italia S.p.A. ha comprovato di avere rimborsato le somme relative al periodo nel quale era stata sospesa l' applicazione degli sconti previsti dalle condizioni economiche sottoscritte dall'istante e che la promozione risulta riattivata in data 04.04.2017; si ritiene che in merito a detta richiesta può correttamente applicarsi l'art 8 comma 2 della delibera AGCOM n. 73/11/CONS, Allegato A. relativo all'indennizzo per l'applicazione di profili tariffari non richiesti, per €1,00 pro die, per il periodo intercorrente dal 04.10.2016 al 04.04.2017 (in cui la promozione in argomento non è stata applicata) e quindi per un totale di gg.182 e per un indennizzo totale di 182 x1,00= euro 182,00
3. In merito alla richiesta di **Indennizzo per malfunzionamento del servizio**, si ritiene

che esso non possa essere riconosciuto in quanto, l'art. 5 comma 1 della Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, Allegato A, prevede che tale indennizzo va riconosciuto in ".... in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore ..." : dalla documentazione in atti non si rileva nessuna motivazione atta a giustificare, sotto il profilo tecnico, il disservizio e il perdurare dello stesso nel periodo dal 28.03.2017 al 07.04.2017.

4. In merito alla richiesta di **storno/rimborso fatture** (addebito rate per router) si rileva che il gestore telefonico chiamato in causa, a fronte delle contestazioni inerenti alle somme addebitate per la vendita del router, non ha fornito idonei riscontri probatori atti a dimostrare la correttezza della somma addebitata sulle fatture e pertanto deve ritenersi sussistente in capo all'istante il diritto al rimborso dell'importo di € 187,27 addebitato ratealmente da Telecom Italia S.p.A. a tale titolo.

Infine appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'art.19 comma 6, del Regolamento, l'importo di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura considerato che lo stesso ha partecipato all'udienza di conciliazione ed a quella di discussione, svoltesi innanzi al CoReCom, per il tramite del legale incaricato della sua rappresentanza

DETERMINA

Per le motivazioni di cui in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società " e con rigetto delle ulteriori richieste, l'operatore telefonico TIM S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A), è tenuto a corrispondere a mezzo di assegno o bonifico gli importi che si vanno ad esplicitare:

- la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi maggiorati degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza al soddisfo:
- la somma di € 61,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo
- la somma di € 182,00 a titolo di indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti
- la somma di € 187,27 a titolo di rimborso somme per addebito in fatture delle rate per router

La società resistente è tenuta altresì a comunicare a questo CoReCom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro gg.60 dalla notifica della stessa

Ai sensi dell'art.19 comma 3, del " *Regolamento* ", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'art.98, comma 11 del decreto legislativo 01 agosto 2003 n°259

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.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5, del " *Regolamento*".

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 25 MAR. 2019

REGIONE SICILIANA
Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.
arch. Francesco Di Chiara
SEGRETERIA GENERALE
PRESIDENTE