

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

R. COCOCCIA / TIM XXX

(LAZIO/D/889/2016)

Registro Corecom n. 06

IL DIRIGENTE

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, in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 R. COCOCCIA presentata in data 18.11.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, rappresentato dall’associazione di consumatori A.E.C.I. Lazio, ha lamentato nei confronti di Telecom Italia XXX (di seguito per brevità “Telecom”), in relazione all’utenza fissa n. XXXXXX1931, il mancato trasloco della linea adsl, la sospensione della linea voce, l’indebita attivazione di servizi non richiesti e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nei propri scritti difensivi, dichiarava di aver inoltrato il 15.1.2016 richiesta di trasloco della linea fissa e adsl da via XXXXX a via XXXXXX, entrambe ubicate in Roma, e che il 23.1.2016 il tecnico dell’operatore attivava soltanto il servizio voce, che tuttavia veniva sospeso in data 31.1.2017 e mai riattivato, nonostante il PT del Corecom del 19.2.2016.

Scopriva inoltre che il gestore aveva attivato sull'utenza il servizio "Tutto Voce", tuttavia mai richiesto.

Precisava infine che, per il disservizio subito, richiedeva l'attivazione di una nuova utenza con altro gestore, perdendo la numerazione storica.

Sulla base di queste premesse, l'utente chiedeva al gestore:

- € 300,00 per mancata risposta ai reclami;
- € 1.325,00 per mancato trasloco e sospensione del servizio;
- storno delle fatture insolite fin dal mese di gennaio 2016;
- € 1.000,00 per la perdita del numero;
- € 530,00 per l'attivazione di un servizio mai richiesto;
- € 200,00 per le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva, tempestivamente depositata, l'operatore respingeva le richieste avanzate dall'istante, rilevando tra l'altro la totale indeterminatezza e genericità dei fatti lamentati.

Sui fatti cointestati deduceva quanto segue:

- l'OL di trasloco veniva emesso il 18.1.2016 ed espletato il 23.1.2016; contestualmente veniva emesso l'OL di cessazione dell'offerta "Tutto" ed emesso l'ordinativo per l'attivazione dell'offerta "Tutto Voce"; successivamente il 26.2.2016, veniva emesso l'OL di attivazione dell'offerta "Tutto";
- la carta dei servizi prevede un termine di 30 giorni, entro il quale, dopo aver attivato la linea fonia, l'operatore è obbligato ad eseguire l'attivazione dell'Adsl, ove esistente; di conseguenza il termine da cui dovrebbe decorrere l'asserito indennizzo è il 23.2.2016;
- qualora l'attivazione della linea internet non vada a buon fine per motivi tecnici viene attivata solo la componente voce con l'offerta "Tutto Voce" e, pertanto, non sussiste nessuna errata fatturazione per un servizio non richiesto;
- nel periodo gennaio - febbraio 2016 riceveva alcune segnalazioni di disservizio chiuse comunque entro gli Sla contrattuali, che provano il fatto che la linea era regolarmente attiva.
- la sospensione del servizio è avvenuta a causa della morosità dell'istante conformemente a quanto previsto dall'art. 20 delle c.g.c sottoscritte dal cliente, che ingiustificatamente ha omesso il pagamento della somma complessiva di € 342,76.

Il gestore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione.

3. Udienza di discussione

All'udienza di discussione, tenutasi il giorno 20.2.2017 presso il Corecom Lazio, il gestore proponeva a titolo transattivo il riconoscimento di una somma onnicomprensiva pari ad € 700,00, che non veniva accettata dal rappresentante dell'istante.

4. Motivazione della decisione.

In via preliminare, in ossequio alla normativa di cui all'art.14, comma 1, della Delibera n.173/07/CONS, che limita la definizione della controversia al contenuto dell'istanza di

conciliazione, espressamente si delimita l'oggetto della disamina alle domande formulate dall'utente con l'istanza UG dell'11.2.2016.

È pacifico, difatti, che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione. Diversamente si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Pertanto deve esser dichiarata inammissibile e improcedibile la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, non essendo stata avanzata in sede di conciliazione.

Tanto premesso, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Sul trasloco della linea Adsl e sulla sospensione della linea voce

Premesso che della documentazione acquisita agli atti del procedimento GU5 (istanza prot. n. UG26 dell'11.2.2016) risulta che il gestore abbia proceduto alla riattivazione del servizio in data 26.2.2016 e che l'utente nel periodo successivo all'adozione del PT di riattivazione non abbia presentato alcun ulteriore reclamo, le richieste avanzate dall'istante sono accoglibili nei termini che seguono.

Quanto al trasloco della linea Adsl, è lo stesso gestore ad ammettere il proprio inadempimento, tanto che con lettera del 29.1.2016, e, tenuto conto che il servizio voce veniva regolarmente attivato il 23.1.2016, l'utente ha diritto alla liquidazione dell'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS per il periodo intercorrente tra il 23.1 e il 26.2.2016 per un importo pari ad € 255,00.

Quanto alla sospensione del servizio voce, non risultando agli atti alcun preavviso di sospensione, dovuto invece ai sensi dell'art. 5 della Delibera n.173/07/CONS, l'utente ha diritto alla liquidazione del relativo indennizzo previsto dall'art. 4, Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS dal 31.1.2016 (data di sospensione della linea) al 26.2.2016 (data di riattivazione), per complessivi 26 giorni e, dunque, per un importo totale pari ad € 195,00.

Sulla richiesta di storno delle fatture

Se pur assodata la responsabilità del gestore per il ritardo nel trasloco della linea Adsl e per la sospensione del servizio, è precluso a questa Autorità lo storno delle somme addebitate per i periodi di mancata fruizione dei servizi, non avendo l'utente depositato alcuna documentazione contabile emessa dal gestore.

Sulla indebita servizi non richiesti

Il gestore ha precisato di aver disposto la cessazione dell'offerta "Tutto" nella stessa data di attivazione della sola linea voce (23.1.2016) e di aver contestualmente applicato il Profilo "Tutto Voce". Tale condizione tariffaria, non può essere considerata un profilo non richiesto, in quanto rappresenta il mero adeguamento – temporaneo e a favore del cliente- dell'offerta al servizio effettivamente attivo al momento del trasloco, ciò evita infatti l'ingiustificato addebito di canone

per la componente adsl non ancora attiva e perciò non fruibile. La domanda di indennizzo pertanto non può essere accolta.

Sulla mancata risposta ai reclami.

Risulta agli atti unicamente la comunicazione di Telecom del 29.1.2016 di riscontro alla segnalazione del 21.1.2016 per mancata attivazione della linea Adsl, per cui non può essere riconosciuto alcun indennizzo, avendo il gestore fornito la risposta entro le tempistiche previste nella propria carta dei servizi (30 giorni).

Spese di procedura.

Si ritiene equa la compensazione tra le parti per il procedimento di definizione, attesa la migliore proposta conciliativa avanzata dal gestore e non accettata.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

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 € 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra R. COCOCCIA nei confronti di TIM XXX, con compensazione delle spese tra le parti.
2. La Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. € 255,00 (duecentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo ex art. 3, comma 1, Allegato A alla Delibera m.73/11/CONS;
 - ii. € 195,00 (centonovantacinque/00) a titolo di indennizzo ex art. 4 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
3. TIM XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determinazione 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 determinazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 30/01/2019

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio

F.TO