
ATTI 1.21.1. – 2017/1268/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 47 del 26 giugno 2019

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente – <i>Assente giustificato</i>
CAVALLIN	Mario
DONADONI	Pierluigi

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Telecom Italia S.p.A.

La struttura proponente:

Il Dirigente Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*, ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 20 febbraio 2017 con cui la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 20 febbraio 2017 ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere la controversia in essere con l'operatore Telecom Italia S.p.A. (d'ora in avanti Telecom) avente ad oggetto servizi di rete fissa.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza di definizione e nella memoria ritualmente depositata la sig.ra XXX ha rappresentato quanto segue:

- Nel mese di marzo 2016 l'istante veniva contattata da operatore Telecom che proponeva un'offerta vantaggiosa, promettendo espressamente che la stessa Telecom si sarebbe occupata della disdetta da comunicare al precedente operatore Fastweb;

- L'istante aderiva all'offerta di Telecom, alle condizioni documentate dalla registrazione telefonica in atti dalla quale in effetti risulta che l'operatore Telecom si impegnava a comunicare la disdetta al precedente operatore nell'interesse della sig.ra XXX e senza che tale utente se ne dovesse in alcun modo occupare;

- Nei mesi da aprile a giugno la linea non funzionava e l'utente effettuava molteplici reclami al *call center* della Telecom;

- L'utente continuava a ricevere le fatture del precedente operatore Fastweb, oltre a quelle Telecom;

- Dal 29 luglio 2016 la linea smetteva di funzionare;

- In seguito la linea restava inattiva, nonostante la riattivazione venisse disposta anche mediante il provvedimento temporaneo del Co.Re.Com. in data 28/10/2016, rimasto inottemperato da Telecom;

- Nel mese di febbraio 2017 la sig.ra XXX dava disdetta a Telecom.

Per tutto quanto sopra esposto la sig.ra XXX formula le seguenti richieste:

- i. Storno totale dell'insoluto;
- ii. € 1.605,00 per sospensione del servizio;
- iii. € 480,00 per malfunzionamenti;
- iv. € 1.000,00 per informazioni non veritiere;
- v. € 300,00 per mancata risposta ai reclami;
- vi. € 150,00 per spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Telecom nella memoria ritualmente depositata ha dichiarato quanto segue:

- Sulla base del contratto concluso con l'utente, in data 30 marzo 2016 veniva disposta l'attivazione di linea fibra (doc. 1 Telecom), correttamente espletata in data 07 aprile 2016 (doc. 2 Telecom);

- L'unica segnalazione telefonica di disservizio da parte dell'istante veniva effettuata il 13 aprile 2016 ed era prontamente risolta con la sostituzione della "*coppia uscente*" (docc. Telecom 3 e 3 bis);

- In data 05 luglio 2016 l'istante contestava la doppia fatturazione, asserendo che Telecom si era impegnata a richiedere la cessazione della numerazione attiva col precedente operatore: in tale frangente l'istante veniva informata che la cessazione doveva invece essere effettuata da lei personalmente quale titolare del contratto e che non poteva essere inoltrata da un altro gestore (vd. doc. 4 Telecom);

- L'utente risultava morosa per non avere pagato alcuna delle fatture emesse da Tim e, in data 27 giugno 2016, veniva sollecitata al pagamento mediante *contact call*;

- In data 29 luglio 2016 la linea veniva sospesa per morosità e il successivo 18 agosto 2016 veniva inviata lettera di risoluzione contrattuale (vd. doc.n.5 Telecom);

- In data 20 ottobre 2016 Telecom riceveva dal Corecom disposizione per la riattivazione della linea, regolarmente eseguita il successivo 22 ottobre 2016;
- Il 28 febbraio 2017 l'istante inviava poi lettera raccomandata di disdetta per cessazione della linea, cui veniva dato correttamente seguito il successivo 06 aprile 2017;
- la morosità dell'istante ammonta a € 441,87 e riguarda i conti del periodo maggio 2016-marzo 2017 in cui il servizio era stato in fatto utilizzato.

Alla luce di quanto sopra, l'operatore Telecom chiede l'integrale rigetto delle domande formulate dalla parte istante.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

- a) In merito alla richiesta *sub i)* di storno totale dell'insoluto, tale richiesta risulta fondata atteso l'inadempimento di Telecom all'espreso impegno di provvedere alla disdetta del rapporto con il precedente operatore, risultante invero dalla registrazione telefonica in atti e assunto esplicitamente dall'operatore Telecom nell'ambito della proposta contrattuale formulata alla signora XXX: in base all'art. 1460 c.c. che consente di eccepire l'inadempimento nei contratti a prestazioni corrispettive, il rifiuto di pagamento da parte dell'utente risulta così legittimo a fronte del suddetto grave inadempimento di Telecom, a causa del quale l'utente ha in particolare subito il disagio di ricevere le richieste di pagamento del precedente operatore che non aveva ricevuto alcuna disdetta e apriva quindi una pratica di recupero crediti per i mancati pagamenti dei corrispettivi;
- b) In merito alla richiesta *sub ii)* di indennizzo per sospensione del servizio, tale richiesta risulta fondata in quanto la linea non risulta essere stata ripristinata nonostante il provvedimento temporaneo del Co.Re.Com. 28 ottobre 2016 e in particolare, a fronte delle reiterate comunicazioni in atti con cui la cliente ha contestato il mancato ripristino anche successivamente a tale data del 28 ottobre 2016, Telecom in questa fase ha omesso di documentare idoneamente la effettiva riattivazione: a fronte quindi del protrarsi della sospensione dal 28 ottobre 2016 e sino alla cessazione del rapporto in data 6 aprile 2017 per la disdetta da parte dell'istante, sulla base dell'art. 4 co. 1 del Regolamento All.to sub A alla Delibera 73/11/CONS risulta dovuto un indennizzo di € 1.200,00 pari ad € 7,50 per 160 giorni;
- c) In merito alla richiesta *sub iii)* di indennizzo per malfunzionamenti, tale richiesta non appare fondata, atteso che dalla documentazione in atti risulta che l'operatore ha risolto la comunicazione di disservizio 13 aprile 2016 dell'utente con idoneo e tempestivo intervento tecnico (doc.3 e 3bis Telecom) peraltro non contestato dall'istante che tanto meno ha idoneamente documentato reclami per ulteriori malfunzionamenti;
- d) In merito alla richiesta *sub iii)*, di "*indennizzo per informazioni non veritiere*" tale richiesta non può essere accolta poiché tale fattispecie non è prevista dal Regolamento All.to *sub A* alla Delibera 73/11/CONS.
- e) In merito alla richiesta *sub iv)* di indennizzo per mancata risposta ai reclami, tale richiesta non appare fondata dato che non risultano reclami diversi e ulteriori rispetto a quello già ricordato sopra per il malfunzionamento del 13 aprile 2016, peraltro risolto tempestivamente da Telecom con l'intervento tecnico documentato in atti (doc.3 e 3bis Telecom)

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante, considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione nonché visto che

in questa fase non si è tenuta udienza alcuna, si dispone il rimborso di € 50,00 in favore della sig.ra XXX per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta:

- i. a stornare totalmente l'insoluto della signora XXX;
- ii. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 1.200,00 (euomilleduecento/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. 4 co. 1 del Regolamento All.to sub A alla Delibera 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- iii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 50,00 (in lettere/00) per le spese di procedura.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.
Avv. Marianna Sala

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini