



Determinazione dirigenziale n. 5/2020

Definizione della controversia XXX XXX /Telecom Italia S.p.A. - pratica n. 2017/7853/GU14

IL DIRIGENTE

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. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l'art. 84;

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d'ora in avanti Regolamento)*;

VISTA la deliberazione 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*;



VISTA la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relativa all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utente operatori di telecomunicazioni elettroniche*;

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 deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 2 ottobre 2018 n. 53, con la quale il Comitato ha delegato al Responsabile della struttura di assistenza del Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 4 dicembre 2017, con cui XXX 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;

CONSIDERATO quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 4 dicembre 2017 ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, XXX XXX (da qui in seguito XXX) ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia insorta con Telecom Italia S.p.A. (da qui in seguito TIM) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete mobile.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza di definizione e nel corso dell'udienza di discussione XXX ha rappresentato quanto segue:

- In data 09 gennaio 2017 TIM ha sollecitato il pagamento dell'intero importo della fattura XXXXXXXXXXXX di € 212,56 nonché della fattura XXXXXXXXXXXX di € 40,00 minacciando la immediata sospensione del servizio, in difetto di saldo entro il 10 gennaio 2017;
- Il giorno 10 gennaio 2017 XXX ha provveduto al pagamento della prima fattura (XXXXXXXXXX) con addebito su carta di credito, astenendosi invece dal versare l'importo di € 40 portato dalla fattura XXXXXXXXXXXX in quanto oggetto di contestazione, trattandosi di penale ingiustamente richiesta per un presunto ritardato pagamento di una fattura precedente;
- Ancorché il pagamento della somma non contestata fosse stato così effettuato entro il ridetto termine del 10 gennaio 2017, come indicato e richiesto da TIM, il giorno successivo (11 gennaio 2017) Tim ha sospeso lo stesso il servizio per 10 SIM dati e una SIM voce, ripristinandolo dopo due giorni;

- Oltre a contestare come illegittima la suddetta sospensione del servizio, XXX lamenta il difettoso funzionamento del portale di TIM *www.impresasemplice.it*, collegandosi al quale l'utente non riesce a scaricare le fatture, né tanto meno a verificare il traffico, effettuare modifiche ai servizi, ecc.;
- L'utente afferma così il mancato regolare funzionamento dei servizi che l'operatore dovrebbe fornire attraverso il portale, che XXX contesta ed eccepisce a TIM quale rilevante inadempimento contrattuale della TIM medesima.

Sulla base di tutto quanto esposto XXX formula le seguenti richieste:

- i. Indennizzo ai sensi degli artt. 3 comma 1 e art. 12 della delibera 73/11/CONS dell'AGCOM per la sospensione del servizio;
- ii. Indennizzo ai sensi degli artt. 3 comma 4 e art. 12 della delibera 73/11/CONS dell'AGCOM per la mancata attivazione del portale per il controllo dei costi e lo scarico delle fatture, a far data dalla attivazione del contratto e sino alla attivazione effettiva del servizio.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha dichiarato quanto segue:

- La sospensione del servizio è avvenuta il giorno 11 gennaio 2017 dopo che erano stati inviati due solleciti di pagamento, il primo in data 18 novembre 2016 e il secondo il 09 gennaio 2017, come riconosciuto nella stessa istanza dell'utente;
- Nel far presente di aver pagato gli importi insoluti il 10 gennaio 2017, l'utente dimentica di non avere inoltrato nella ridetta data copia dell'avvenuto pagamento a Tim, omettendone la comunicazione necessaria per evitare la sospensione delle linee;
- E infatti poiché la copia del pagamento veniva inviata a Tim dall'utente solamente il giorno 11 gennaio 2017, l'operatore provvedeva a dare tempestivamente l'ordine di riattivazione, evaso il giorno successivo (12 gennaio 2017);
- Alla luce delle suddette circostanze, la pretesa dell'utente risulta infondata, poiché TIM aveva operato del tutto correttamente e in conformità agli accordi e alla normativa vigente;
- Quanto poi alle doglianze dell'utente per i pretesi disservizi del sito *web* di TIM, l'operatore evidenzia anzitutto che tali disservizi non risultano in alcun modo provati o documentati dall'utente, laddove è rimasta altresì del tutto priva di riscontro anche una *email* inviata da TIM all'istante successivamente alla presentazione dell'istanza di conciliazione al Corecom, per chiedere tra l'altro "...di esporre le difficoltà riscontrate nello scaricare le fatture direttamente dal nostro sito";
- TIM aggiunge infine che con la predetta *email*, al solo scopo di fidelizzare la cliente, aveva trasmesso n.2 note di credito (vd. docc nn.1 e 2 operatore) relative a poste contestate dall'utente.

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

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

Nel merito, le richieste dell'istante meritano accoglimento parziale per i motivi di seguito esposti:

- a) A fronte della richiesta *sub* i) dell'utente, di ottenere l'indennizzo ai sensi degli artt. 3 comma 1 e art. 12 della delibera 73/11/CONS dell'AGCOM per la sospensione del servizio, tale richiesta non risulta fondata in quanto da un canto risulta pacifica la legittimità dell'interruzione a fronte dell'inadempimento dell'utente e il preavviso del medesimo e dall'altro risulta altresì che non appena avuta comunicazione del pagamento TIM ha provveduto a disporre l'immediata riattivazione.

- b) In merito alla richiesta *sub ii)* di indennizzo ai sensi degli artt. 3 co. 4 e 12 della delibera 73/11/CONS dell'AGCOM per il mancato regolare funzionamento del portale per il controllo dei costi e lo scarico delle fatture, difettoso avvenuto sin dall'attivazione del contratto, tale richiesta risulta fondata atteso che a fronte della contestazione di inadempimento dell'utente, TIM non l'ha confutata né ha dato la prova del proprio adempimento cui era tenuta sulla base dei principi generali in tema di onere della prova così come applicati dalla giurisprudenza consolidata del Supremo collegio (a partire dalla nota Cass. civ. SS UU, 30 ottobre 2001, n. 13533), nemmeno assumendo alcuna concreta iniziativa per verificare e risolvere gli inconvenienti lamentati dall'utente, bensì limitandosi a inviare ad XXX una mera comunicazione interlocutoria; ne consegue che sulla base dell'artt. 3 co.4 del c.d. Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11/CONS (come richiamato dall'art. 5, comma 4 dello stesso Regolamento), tenuto conto del protrarsi dell'inconveniente che in fatto non risulta essere mai stato risolto, andrà riconosciuto all'istante il richiesto indennizzo per malfunzionamento totale del servizio accessorio gratuito (atteso che non vi è prova alcuna dell'onerosità dello stesso, non essendo state prodotte fatture né copia del contratto) nella misura massima pari ad € 100,00 da raddoppiarsi per le utenze professionali ai sensi dell'art. 12 del ridetto Regolamento e pari, pertanto, a complessivi € 200,00.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento di una delle domande di indennizzo dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione nonché di definizione, si dispone il rimborso di € 50,00 in favore dell'istante per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione, sulla base dei criteri adottati da questo Co.Re.Com. per la liquidazione delle spese in fattispecie in cui l'istante non ha fatto ricorso alla difesa tecnica di un professionista.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. da XXX, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta:
 - i. a corrispondere all'istante la somma di € 200,00 (euroduecento/00) quale indennizzo dovuto per il combinato disposto degli artt. 3 co. 4 e 12 del Regolamento Indennizzi allegato sub A alla delibera 73/11/CONS;
 - ii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.
3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 27 gennaio 2020

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini

E' 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. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente decisione 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 CORECOM
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini