

CO.RE.COM. CAL/QE

DELIBERAZIONE N. 7 DEL 29-01-2019

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sio xxxxxx .c/ Tim – Telecom Italia xxxxx – utenza n. xxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 29 gennaio 2019, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

la legge 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";

la legge 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, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

l'Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/O3/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

VISTA l'istanza del ricorrente menzionato in oggetto, presentata il 17 maggio 2018 prot. n. 22926;

VISTA la nota del 15 maggio 2018 prot. n. 22942, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione delle predette controversie;

VISTA la memoria della società pervenuta, a mezzo e-mail, il 14 giugno 2018 nel rispetto del termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di discussione, con le parti, tenutasi il 14 dicembre 2018;

RILEVATO che il ricorrente ha proposto ricorso per i motivi in esso specificati, da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

VISTE le richieste formulate nel ricorso, anch'esse da intendersi qui integralmente riportate e trascritte;

DATO ATTO che la società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed insiste per il rigetto di ogni domanda avversaria per i motivi esposti nella memoria difensiva da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

VISTA la memoria di replica del ricorrente pervenute, a mezzo e-mail, il 15 giugno 2018;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi il 13 aprile 2018 si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

PRELIMINARMENTE è dichiarata inammissibile la domanda di indennizzo per pratica commerciale scorretta e ingannevole, in quanto non prevista dal regolamento. Del pari è dichiarata inammissibile la domanda di indennizzo per mancata migrazione, posto che essa non risulta esaminata in primo grado, come si evince dal verbale di mancata conciliazione del 13 aprile 2018.

NEL MERITO, si osserva quanto segue. La domanda di indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto può essere accolta per i motivi di cui appresso. Il ricorrente afferma di aver attivato il 27 novembre 2017 un contratto avente per oggetto la migrazione con portabilità del numero da Infostrada a Tim/Telecom. Quest'ultima, contesta quanto dedotto dal ricorrente, sostenendo di aver ricevuto, invece, una richiesta di attivazione del profilo Tim smart Fibra con assegnazione di nuova numerazione. Le affermazioni della società resistente non sono supportate da idonea documentazione probatoria, posto che agli atti del procedimento non è stata depositata né la registrazione vocale, né il contratto sottoscritto, che avrebbero dimostrato l'effettiva volontà dell'utente. Quindi, va riconosciuta al ricorrente l'indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto.

Per quanto concerne il computo, occorre innanzitutto individuare il periodo di riferimento per poter procedere alla sua quantificazione. Sul punto, sulla base della documentazione in atti, si ritiene che il *dies a quo* debba essere ricondotto al 21 novembre 2017 (data attivazione contratto) e il *dies ad quem* sia identificato al 17 maggio 2018 (data di presentazione dell'istanza di definizione). Quanto al parametro economico da utilizzare, esso è di euro 5,00 per ogni giorno di attivazione ai sensi dell'art. 8, comma 1, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A. Sicché, va riconosciuta al ricorrente la somma di € 885,00 (ottocentottantacinque/00) per il servizio voce (giorni 177 X € 5,00) ed € 885,00 (ottocentottantacinque/00) per il servizio dati (giorni 177 X € 5,00). Deve invece essere rigettata la domanda di indennizzo per sospensione del servizio fonia- adsl posto che l'utente non aveva interesse a mantenere attiva la nuova utenza illegittimamente attivata dalla società resistente. Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte ricorrente, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (centocinquanta/00) considerato che il tentativo di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e la fondatezza parziale della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

- 1) L'accoglimento parziale, nei termini di quanto esposto in motivazione, dell'istanza di definizione avanzata dal ricorrente Sio M. nei confronti di Tim Telecom, sicché questi è tenuta a:
 - a) corrisponderle la somma complessiva (voce e servizio dati) di € 1.770,00 (millesettesettanta/00), a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
 - b) corrisponderle la somma di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 2) La società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 3) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 4) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 5) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale