

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N.13

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Giancotti xxxx c/ Tim – Telecom Italia xxxx – n. utenza xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 27-07-2016, 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 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 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

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. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 16 ottobre 2015 ed acquisita al prot. n. 46653;

Vista la nota del 20 ottobre 2015, prot. n. 47156, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

Visti gli atti del procedimento, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di definizione del 13 luglio 2016;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la ritardata migrazione del servizio voce e adsl, l'intestazione del contratto ad altro soggetto, la sospensione del servizio per cause amministrative e mancata risposta ai reclami, nei confronti della società resistente.

In particolare, ha lamentato:

- a) di aver sottoscritto, il 6 novembre 2014, un contratto con la società resistente, per la migrazione dell'utenza da altro operatore e l'attivazione del profilo "Promo Valore";
- b) la migrazione veniva, tuttavia, effettuata a nome di altro soggetto, l'utenza veniva qualificata come residenziale, anziché business, e il servizio adsl non veniva migrato;
- c) a seguito di ciò, inviava numerosi reclami alla società, tra i quali, in data 6 maggio 2015, una diffida, alla quale la società rispondeva, il successivo 28 maggio, qualificando la richiesta come "non gestibile";
- d) il 16 luglio 2015, l'utenza veniva sospesa e riattivata, insieme al servizio adsl, solo a seguito di un provvedimento di urgenza, ex art. 5 del Regolamento, emesso il 3 agosto 2015, dal Co.re.com. adito;
- e) con nota dell'11 novembre 2015, la società resistente comunicava la riclassificazione dell'utenza dalla categoria consumer alla categoria business e il riconoscimento di un indennizzo di € 622,50 per l'errata sospensione dell'utenza dal 14 luglio al 2 settembre 2015.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a. un indennizzo per ritardata migrazione dei servizi voce e adsl
- b. un indennizzo per pratica commerciale scorretta e ingannevole;
- c. un indennizzo per sospensione amministrativa del servizio voce;
- d. un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- e. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, e nel merito specifica:

- a. l'utenza, oggetto del presente procedimento, risulta nativa Telecom e intestava a Giancotti R.;
- b. la stessa, nel novembre 2013, migrava verso altro operatore;
- c. successivamente, veniva richiesto il rientro in Telecom, che avveniva il 15 dicembre 2014, con profilo residenziale e intestazione a Giancotti R., in quanto titolare dell'utenza nativa Telecom;
- d. l'istante, al momento della richiesta di rientro, ometteva di indicare che l'utenza era intestata ad altro soggetto, perciò, la stessa rientrava in Telecom con l'intestazione presente al momento della precedente migrazione;
- e. a seguito della seduta di conciliazione, la società ha provveduto al subentro della linea telefonica a nome del ricorrente e allo storno di tutte le fatture emesse a nome di Giancotti R.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, deve dichiararsi l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per pratica commerciale scorretta e ingannevole, per incompetenza dell'organo adito.

Il ricorrente lamenta la ritardata migrazione della propria utenza. Si tratta di un caso particolare, in cui l'utenza, nativa Telecom, era intestata ad altro soggetto, migrata ad altro operatore e, successivamente, rientrata in Telecom. In tale ultimo passaggio, l'istante richiedeva il rientro, anziché a nome del precedente intestatario, Giancotti R., a proprio nome, con la contestuale trasformazione dell'utenza da consumer a business. La società asserisce che la mancata migrazione a nome dell'istante è dovuta alla circostanza che al momento della richiesta di rientro, lo stesso ometteva di indicare che l'utenza era intestata ad altro soggetto, perciò, la stessa rientrava in Telecom con l'intestazione presente al momento della precedente migrazione. Tale asserzione risulta priva di fondamento, in quanto, dal contratto, allegato dall'istante, si evince con chiarezza che il rientro richiesto, tra l'altro con contratto business, andava intestato all'attività commerciale dello stesso. Per tali motivazioni, la richiesta del ricorrente risulta fondata e meritevole di accoglimento ed allo stesso è riconosciuto un indennizzo per ritardata migrazione, calcolato ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 1, e 12, comma 2, del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/CONS, a far data dal 6 novembre 2014 (detratti i dieci giorni che la delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede per l'espletamento della procedura di migrazione) al 2 settembre 2015 (giorno dell'avvenuta migrazione). Per un totale di 290 giorni, il detto indennizzo è pari a € 2.900,00 (duemilanovecento/00).

Per quel che concerne la richiesta di indennizzo per sospensione amministrativa dei servizi, tale disservizio è già stato indennizzato dalla società resistente, come risulta dalla missiva inviata dalla stessa all'istante l'11 novembre 2015, e, per tale motivo, la detta richiesta è rigettata.

È rigettata, altresì, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, poiché, dalla documentazione acquisita, risulta che la società ha risposto ai reclami dell'istante, nei termini contrattualmente e normativamente previsti.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6, del Regolamento di procedura stabilisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

Ciò stante, atteso che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento parziale (tranne le domande di indennizzo per pratica commerciale scorretta e ingannevole, per sospensione amministrativa dei servizi e per mancata risposta ai reclami) delle richieste di indennizzo e rimborso avanzate dal sig. Giancotti G., con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Tim - Telecom Italia;
- 2) La società Tim - Telecom Italia è tenuta a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 2.900,00 (duemilanovecento/00), a titolo di indennizzo ritardata migrazione;
 - b) € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 5) E' 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 delibera 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 Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore
F.to Avv. Rosario Carnevale