

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N.21

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Frascati xxxx c/ Tim - Telecom Italia xxx - n. utenza xxxxx

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 14 dicembre 2015 ed acquisita al prot. n. 55720;

Vista la nota del 16 dicembre 2015, prot. n. 56358, 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 e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato: 1) la ritardata migrazione della propria utenza, per i servizi voce e adsl, da Teletù a Telecom Italia; 2) l'addebito di somme in contestazione; 3) la mancata risposta ai reclami; 4) la sospensione del servizio adsl. In particolare ha lamentato:

- 1) di aver richiesto, il 28 maggio 2015, a seguito di un contatto telefonico con un operatore del servizio clienti della società resistente, la portabilità della propria numerazione, per i servizi voce e adsl, da Teletù a Telecom Italia;
- 2) la proposta di abbonamento, accettata telefonicamente, era denominata "Promo fidelity tutto", al costo di € 29,00 mensili per dodici mesi, oltre € 5,00 per aumentare la velocità di navigazione a 20 mega;
- 3) il 10 giugno, riceveva, per iscritto, le condizioni dell'offerta, che, contenevano, tuttavia, voci non richieste;
- 4) in data 2 luglio 2015, inviava alla società le condizioni sottoscritte, con la specificazione che l'offerta cui intendeva aderire era "Promo fidelity tutto";
- 5) tuttavia, con il conto bimestrale di luglio 2015, era addebitato il costo dell'abbonamento "Tutto voce", non richiesto, né sottoscritto, in luogo di quello richiesto;
- 6) pertanto l'istante provvedeva a reclamare al servizio clienti, sia tramite chiamate telefoniche, sia tramite fax del 28 luglio 2015 (allegato): a tale reclamo non veniva data risposta, così come agli altri dello stesso tenore, inviati successivamente;
- 7) inoltre, la portabilità non veniva effettuata, non venivano comunicate le motivazioni del ritardo della portabilità e all'istante continuavano ad arrivare le fatturazioni del precedente gestore;
- 8) per tali motivazioni, l'istante adiva il Co.re.com. Calabria, che emetteva un provvedimento (determinazione n. 157 del 25 settembre 2015) ex art. 5 del Regolamento, condannando la società resistente ad effettuare la migrazione;
- 9) successivamente a tale provvedimento, la società continuava a voler attivare la promozione "Tutto voce", in luogo della promozione "Fidelity tutto";
- 10) in data 10 novembre 2015, l'istante riceveva dalla società un sms, nel quale si comunicava l'attivazione dell'offerta a far data dal 9 novembre;
- 11) tuttavia, lo stesso restava completamente privo del servizio adsl dal 9 al 23 novembre 2015
- 12) la portabilità del servizio adsl veniva completata in data 23 novembre 2015.

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

- a. un indennizzo per la mancata portabilità dei servizi voce e adsl dal 28 maggio al 23 novembre 2015;
- b. un indennizzo per sospensione del servizio adsl dal 9 al 23 novembre 2015;
- c. un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- d. il rimborso/storno delle fatture di luglio 2015 di € 20,41, di agosto 2015 di € 35,10, di settembre 2015 di € 32,90 e di ottobre 2015 di € 32,17;
- e. l'applicazione della promozione "Tutto fidelity";
- f. il risarcimento del danno per i disservizi subiti;
- g. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

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

- a. in data 29 maggio 2015, l'istante richiedeva il rientro della propria utenza in Telecom;
- b. a seguito di tale richiesta, la società emetteva ordine di rientro, che, tuttavia, veniva ripetutamente annullato per problemi tecnici (schermata allegata);
- c. dalla documentazione emerge che l'annullamento dell'ordine era causato dal mancato rilascio da parte dell'operatore donating della linea telefonica;

d. in data 5 ottobre 2015, l'istante risulta rientrato in Telecom per la parte fonia.

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 delle richieste di applicazione della promozione "Tutto fidelity" e di risarcimento del danno, per incompetenza dell'organo adito, ai sensi dell'art. art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

È dichiarata, altresì, inammissibile la richiesta di indennizzo per sospensione dei servizi, poiché la stessa non ha formato oggetto del tentativo di conciliazione, come si evince dal verbale di mancata conciliazione del 20 ottobre 2015.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

Il ricorrente lamenta la ritardata migrazione della linea voce e adsl. Dalla documentazione, allegata dalle parti alla propria memoria, si evince trattarsi, nel caso specifico, di un trasferimento di utenza che riutilizza un servizio intermedio di accesso esistente sulla risorsa, da OLO a Telecom Italia, per il quale la delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede un termine di 10 giorni lavorativi per l'espletamento del passaggio.

Le richieste di indennizzo del ricorrente appaiono fondate e meritevoli di accoglimento, in quanto, la società resistente non ha effettuato la procedura di migrazione nei tempi previsti dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, né ha adempiuto agli obblighi di informazione previsti dalla predetta delibera, in quanto anche nel caso in cui vi fosse stato un problema di annullamento dell'ordine per motivi tecnici, come asserito dalla stessa, quest'ultima aveva l'obbligo di informarne l'utente e ciò, in base alle risultanze istruttorie, non risulta avvenuto.

La società, infatti, si è attivata per procedere alla migrazione, solo in seguito all'ingiunzione di questo Co.re.com. Il detto indennizzo va quantificato in € 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di ritardata migrazione, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. Stante la circostanza che le condizioni contrattuali sono state sottoscritte dall'istante e inviate alla società il 2 luglio 2015, è questa la data da prendere in considerazione quale termine iniziale, in cui la società aveva l'obbligo di attivarsi per procedere alla migrazione. Poiché i giorni di ritardo, calcolati dal 2 luglio 2015 (detratti i dieci giorni che la delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede per l'espletamento della procedura di migrazione) al 23 novembre 2015 (giorno in cui è avvenuta la migrazione) sono stati 144, l'indennizzo è pari ad € 720,00 (settecentoventi/00).

Stante, inoltre, come riconosciuto dalla stessa società resistente, la circostanza che l'istante non era cliente Telecom, almeno, fino a 5 ottobre 2015, è accolta la richiesta di rimborso/storno delle fatture di luglio 2015 di € 20,41, di agosto 2015 di € 35,10, di settembre 2015 di € 32,90 e di ottobre 2015 di € 32,17.

Infine, nulla deduce la società resistente in merito alla mancata risposta ai reclami, lamentata dal ricorrente, e per tale motivo la richiesta dell'istante è considerata meritevole di accoglimento e allo stesso è riconosciuto l'indennizzo previsto dall'articolo 11 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/CONS e si dispone che la società resistente versi al medesimo il detto indennizzo, a decorrere dalla data di ricezione del primo reclamo, ovvero il 28 luglio 2015 (decurtati dei 30 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 6 della propria Carta dei servizi, per valutare la fondatezza del reclamo e comunicare l'esito all'utente) al 20 ottobre 2015 (giorno in cui si è tenuto il tentativo di conciliazione), per un totale di 54 giorni, pari ad € 54,00 (cinquantaquattro/00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce 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 € 100,00 (cento/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 richieste di applicazione della promozione "Tutto fidelity", di risarcimento del danno e di indennizzo per sospensione del servizio adsl) delle richieste di indennizzo e rimborso avanzate dal sig. Frascati A., 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) € 720,00 (settecentoventi/00), a titolo di indennizzo per ritardata migrazione;
 - b) € 54,00 (cinquantaquattro/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami
 - c) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) La società Tim - Telecom Italia è tenuta a stornare/rimborsare all'istante le fatture di luglio 2015 di € 20,41, di agosto 2015 di € 35,10, di settembre 2015 di € 32,90 e di ottobre 2015 di € 32,17;
- 4) 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;
- 5) 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;
- 6) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 7) 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 Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale