

**DELIBERA N. 13**

**XXX CASABURI / TIM XXX (GU14/50808/2018)**

**Corecom Calabria**

IL COMITATO nella riunione dell'1 ottobre 2019;

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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

VISTA 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;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies

legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA l'istanza di XXX CASABURI del 27/11/2018 acquisita con protocollo n. 0208494 del 27/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato disservizi all'utenza telefonica 0962/963XXX. In particolare, ha contestato l'addebito dei costi di disattivazione della linea, pur avendo rispettato il vincolo contrattuale. In base a tale premessa, l'utente ha chiesto: 1. lo storno/rimborso della fattura RU02608XXX, di euro 99,00, emessa il 12 dicembre 2017; 2. l'indennizzo, da determinarsi secondo la delibera 73/11/CONS (sic!); 3. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dal ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 12 settembre 2018.

### **2. La posizione dell'operatore**

Nel rispetto dei termini procedimentali, la resistente ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato. Relativamente ai disservizi lamentati ha rilevato che dall'esame del retro cartellino guasti, emerge che tutte le segnalazioni di guasto effettuate nel periodo di attivazione della linea sono state tutte ripristinate nei tempi previsti dalla normativa vigente, per cui risulta infondato quanto asserito dall'istante. A sostegno della propria tesi difensiva, ha richiamato l'art. 7 delle C.G.A. "Telecom Italia fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 24 ore su 24", inoltre tale articolo stabilisce che: "Telecom si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi delle rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione". Per dare attuazione a tale norma, Tim-Telecom Italia ha istituito il servizio clienti 187/191, attivo H24, per ricevere tutte le segnalazioni guasti, effettuate dagli utenti. In più, ha sostenuto che la tracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, che sono dei documenti in cui vengono riportati tutti i singoli interventi da essa effettuati, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AgCom; producendo ai fini probatori il retro cartellino. Ha concluso, sostenendo che la segnalazione è un elemento indispensabile, ai fini della conoscibilità dei disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dallo stesso gestite. Perciò, la mancanza di reclami esime gli operatori da ogni responsabilità riguardo eventuali

disservizi. Tale asserto è, peraltro, confermato dalle delibere Agcom. Ha rappresentato, altresì, che sull'utenza in contestazione è stato attivato il servizio fibra, fino al 15 novembre 2018, data di passaggio ad altro operatore. Dopo di che, l'operatore ha emesso il conto n. 1/2018, in cui sono stati addebitati i costi di disattivazione della linea e servizi. Nel merito, ha sostenuto che tali costi sono legittimi e regolarmente dovuti da tutti gli utenti che fanno richiesta di cessazione della linea, in quanto conformi all'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Nel caso di specie, il costo di disattivazione corrisponde a quello riportato nella tabella riepilogativa che si trova sui siti dell'operatore e dell'AgCom e nella modulistica contrattuale (art. 10 delle condizioni contrattuali offerta fibra), e corrisponde ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, come previsto dalla normativa sopra citata. Per ultimo, ha sottolineato che persiste una morosità di euro 57,61 riguardo l'utenza in questione, di conseguenza ha declinato ogni forma di responsabilità in capo alla stessa.

### **3. Motivazione della decisione**

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni. La richiesta di cui al punto 1, inerente l'annullamento del conto n. RU02608XXX del 12 dicembre 2017 non può trovare accoglimento, atteso che per quanto concerne il contributo di disattivazione, già nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web di Telecom Italia, peraltro consultabile mediante il sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) nella sezione "prospetti informativi su offerte e condizioni economiche", l'anzidetta società ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati comunicati all'AgCom nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento degli importi fatturati a titolo di recesso equivalenti ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Nello specifico, la richiesta dell'istante di storno del "costo di disattivazione linea e servizio" non può essere accolta, giacché dalla disamina del conto in contestazione, emerge che la società ha fatturato un importo equivalente al costo di gestione sostenuto per l'effettiva dismissione dei servizi. *Ad abundantiam*, si rileva che il costo di disattivazione, oggetto di contestazione, è stato indicato espressamente anche in sede di attivazione dell'offerta, come riportato nella copia della Welcome Letter del 7 settembre 2015, prot. n. 176807809, contenente anche le condizioni contrattuali dell'offerta fibra – art. 10 delle condizioni contrattuali -. Si rigettano le altre richieste formulate dall'istante.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Casaburi XXX, nei confronti della società Tim- Telecom Italia.
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Reggio Calabria, 1 ottobre 2019

4.

Firmato da:ROTTA  
GIUSIELPPPERESIDENTE  
Motivo:Giuseppe Rotta Presidente  
Corecom Calabria  
Luogo:Reggio Calabria  
Data: 01/10/2019 09:19:56