

***Co.Re.Com. Cal/Ro***

**DELIBERAZIONE N. 218**

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Chiappalone xxx c/ Telecom Italia xxx .

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 14/11/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

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

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del 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.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" 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 ed il Corecom 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. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Viste le istanze del 28 giugno 2013 e 13 agosto 2013, acquisite al prot. Corecom Calabria, rispettivamente, al n. 30265 ed al n. 36996, con cui il Sig. Chiappalone xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Viste le note del 12 luglio 2013 (prot. n. 32789) e del 9 settembre 2013 (prot. n. 39070) con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio dei procedimenti finalizzati alla definizione della deferita controversia;

Dato atto che con nota in data 11 settembre 2013, prot. n. 39589, comunicata alle parti, è stata disposta la riunione dei su indicati procedimenti, ai sensi dell'art. 10 del Regolamento, in quanto gli stessi risultano soggettivamente ed oggettivamente connessi;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

#### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

L'istante, sig. Chiappalone xxx, titolare di un contratto di abbonamento (servizio voce + ADSL) con l'operatore Telecom Italia per l'utenza residenziale numero xxx, all'esito negativo dei tentativi di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando:

- di avere ricevuto, con i conti 2 e 3/2013 (periodo gennaio-aprile 2013) addebiti esorbitanti ed ingiustificati per canoni e connessioni relative al servizio Alice Free (oltre che per contributi di attivazione e disattivazione e per somme non fatturate in precedenza);
- di avere tempestivamente contestato gli addebiti con reclami rimasti privi di riscontro e di aver provveduto al pagamento parziale delle fatture suddette, dopo aver decurtato le somme contestate;
- di avere subito, in pendenza del presente procedimento, la sospensione dell'utenza, con effetto dall' 8 agosto 2013;
- di avere depositato, successivamente, istanza con richiesta di provvedimento temporaneo, per ottenere l'immediata riattivazione del servizio.

L'istante chiede a questo Co.Re.Com. un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore allo storno delle somme ingiustamente addebitate nei conti 2 e 3/2013; al pagamento degli indennizzi contrattuali in relazione ai su riferiti disservizi ed al rimborso delle spese di procedura.

La società Telecom Italia, tempestivamente costituita in entrambi i ricorsi, chiede il rigetto delle avverse pretese di indennizzo e/o risarcimento, dichiarandosi disponibile, in un'ottica di correttezza commerciale, a stornare gli addebiti per connessioni ADSL Free imputate ai conti 2/2013 e 3/2013, dell'importo, rispettivamente, di € 550,96 e di € 673,27, nonché a compensare il residuo debito di € 60,20 dovuto dal cliente, con l'indennizzo di € 55,00 dovuto dalla medesima società resistente e a riconoscere l'ulteriore importo onnicomprensivo di € 150,00 per spese procedurali.

In particolare, la società convenuta evidenzia che:

- in data 10 febbraio 2013, il cliente ha richiesto la variazione del profilo, da ADSL Flat in ADSL Free;
- di conseguenza, nel conto 2/13 è stato addebitato il canone Flat fino al 9 febbraio e le connessioni Free per i giorni successivi (per tutto il periodo di riferimento, fino al 17 aprile 2013);

- a seguito del reclamo, l'operatore ha informato il cliente che il disagio (ed i conseguenti addebiti per connessioni free) era stato causato dal non corretto uso del modem (per mancato spegnimento);
- in data 17 aprile 2013 il cliente ha richiesto una nuova variazione del profilo ADSL, richiedendo l'attivazione di Internet Senza Limiti, avvenuta il 14 aprile 2013;
- oltre ai chiarimenti forniti verbalmente dal servizio clienti/assistenza, l'utente è stato informato per iscritto con nota del 24 giugno 2013 (in atti), nella quale, a seguito della gestione del reclamo, si confermava l'esattezza e la dovutezza degli addebiti per connessioni free;
- quanto alle somme corrisposte dal cliente a titolo di pagamento parziale, la convenuta evidenzia l'esistenza di alcuni errori di calcolo, precisando che l'utente deve all'operatore, in relazione alle fatture in esame, il residuo importo di € 60,20 per connessioni/canoni Flat;
- quanto alla lamentata sospensione del servizio, Telecom evidenzia che il disagio è stato causato da un errore di sistema e che il servizio è stato riattivato in data 16 agosto 2013;
- di conseguenza, secondo l'operatore, in base alle CGC, l'istante ha diritto ad un indennizzo di € 55,00 per errata sospensione del servizio, per complessivi 8 giorni di disservizio;
- in conclusione, la società resistente si dichiara disponibile a compensare il residuo debito del cliente (che ammonta ad € 60,20) con l'indennizzo di € 55,00.

Con le successive memorie di replica l'istante insiste nell'accoglimento delle proprie deduzioni, eccezioni e richieste, per come formulate nell'atto introduttivo, ed invoca l'applicazione della Delibera Agcom n. 381/08/Cons. in tema di consumi anomali.

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

Le istanze soddisfano i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e sono, pertanto, proponibili.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che l'operatore Telecom ha aderito ai tentativi di conciliazione, unitamente al legale di controparte.

Nel corso del procedimento di secondo grado è stata omessa l'audizione delle parti, perché ritenuta ininfluenza ai fini della decisione.

### 2. Riguardo al merito.

L'odierno ricorrente contesta addebiti per connessioni Free (sui conti 2 e 3/2013); errori in fattura; la sospensione dell'utenza in pendenza delle procedure conciliative/di definizione. Richiede lo storno integrale dell'indebito e gli indennizzi, come da regolamento e da CGC.

#### 2.1 Sull'indebita fatturazione.

Si è preso atto delle controdeduzioni della società resistente, per come diffusamente esposte in premessa, in particolare, del fatto che l'utente ha espressamente richiesto la modifica delle condizioni contrattuali (nella specie, la variazione del profilo ADSL, da "Alice Flat" in "Alice Free" e successivamente in "Internet senza limiti").

L'utente contesta, tuttavia, l'addebito di elevati importi per la navigazione in internet, senza aver ricevuto adeguata informativa circa il corretto utilizzo del modem, e l'impossibilità di controllo del volume di traffico internet e dei costi conseguenti.

L'operatore non ha prodotto alcuna documentazione che dimostri di avere adeguatamente informato l'utente circa le modalità di utilizzo del servizio offerto e dei relativi volumi di traffico e costi.

Le richieste di storno delle fatture contestate rendono evidente il mancato riconoscimento, da parte utente, del traffico in esse contabilizzato, che va ben oltre le proprie pregresse abitudini di consumo. Si evidenzia che il cliente ha provveduto a contestare le somme suddette, effettuando dei pagamenti parziali delle fatture stesse, dopo aver decurtato le somme in contestazione.

Con l'offerta di storno, sia pure in un'ottica di correttezza commerciale, l'operatore sostanzialmente ammette che il disagio imputato all'utente (per il non corretto uso del modem) è stato causato da una evidente carenza informativa; inoltre, l'utente avrebbe dovuto essere preventivamente informato dei volumi di traffico generati dalla propria utenza, eccessivi rispetto alle proprie abitudini di consumo.

Per quanto sopra, si ritiene fondata e meritevole di accoglimento la richiesta di parte ricorrente intesa ad ottenere lo storno degli addebiti relativi ai conti 2 e 3/2013, rispettivamente, di € 550,96 e di € 673,27, nonché il riconoscimento di un indennizzo per carenza informativa/omessa trasparenza contrattuale, che in via equitativa viene fissato nella misura giornaliera di € 5,00, a decorrere dal 29/3/2013 (data di inoltro della contestazione a mezzo PEC) al 30/5/2013 (data di esperimento del primo tentativo di conciliazione), per complessivi 63 giorni, per l'importo di € 315,00 (trecentoquindici/00).

## 2.2 Sulla sospensione dell'utenza.

Dall'istruttoria è emerso che l'utenza di che trattasi è stata sospesa dall'8 al 16 agosto 2013, in pendenza del presente procedimento di definizione. Si rileva che l'istante è stato costretto a depositare, presso questo Co.Re.Com, una richiesta di provvedimento temporaneo per ottenere l'immediata riattivazione del servizio.

Telecom addebita detta sospensione ad un errore di sistema, senza fornire la prova di tale assunto, e si rende disponibile ad offrire un indennizzo di € 55,00 per il disagio arrecato, compensando il residuo debito del cliente, pari ad € 60,20 per connessioni/canoni Flat.

L'istante invoca l'applicazione della Delibera Agcom n. 381/08/Cons., e segnatamente dell'art. 2, che, al superamento delle soglie di spesa ivi indicate alle lett. a) e b), obbliga gli operatori ad avvisare gli abbonati, mediante sms o messaggio vocale, del presumibile traffico anomalo.

Si ribadisce che, nel caso di specie, l'utente aveva presentato un reclamo, disconoscendo gli addebiti esposti nelle fatture di che trattasi e provvedendo a pagare gli importi non contestati e che, in pendenza della presente procedura di risoluzione della controversia, l'utenza in discorso è stata sospesa dall'8 al 16 agosto 2013, come confermato dall'operatore resistente, che tuttavia addebita l'interruzione del servizio ad un errore di sistema, senza nulla provare in proposito.

Ad avviso di questo Comitato, la sospensione suddetta configura una violazione del disposto di cui all'art. 1, comma 3, della delibera 381/08/Cons, citata e, di conseguenza, comporta l'applicazione delle sanzioni di cui all'art. 98, comma 13, del Codice delle comunicazioni elettroniche, come previsto dall'art. 3 della citata delibera Agcom. L'avvio dell'eventuale procedimento sanzionatorio è di competenza dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

Fatta salva la segnalazione all'Autorità, per il seguito di competenza, questo Comitato ritiene di dover riconoscere all'odierno istante un indennizzo per l'indebita sospensione dell'utenza, per il periodo dall'8 al 16 agosto 2013, per complessivi 9 giorni di disservizio.

In relazione alla misura dell'indennizzo, si deve fare riferimento ai parametri previsti dalla delibera Agcom n. 73/11/Cons. e, segnatamente, al criterio preveduto nell'art. 12, comma 3 della delibera anzidetta, che, per le fattispecie d'inadempimento non espressamente contemplate, dispone trovino applicazione le misure d'indennizzo previste per i casi similari, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Nel caso di specie, si ritiene debba applicarsi, in via analogica, il parametro giornaliero d'indennizzo previsto dall'art. 4 della delibera in esame, pari ad € 7,50 per ogni giorno di indebita sospensione di ciascun servizio, per complessivi € 135 (centotrentacinque/00).

Per tutto quanto sopra esposto, ravvisata la fondatezza delle pretese di parte ricorrente, si stabilisce che la società Telecom Italia effettui in favore del sig. Chiappalone xxx gli adempimenti come di seguito indicati:

- storno degli addebiti relativi ai conti 2 e 3/2013, rispettivamente, di € 550,96 e di € 673,27;
- indennizzo da carenza informativa/ omessa trasparenza contrattuale, per complessivi € 315,00 (trecentoquindici/00), a decorrere dal 29/3/2013 sino al 30/5/2013 per complessivi 63 giorni di disservizio;
- indennizzo da indebita sospensione dell'utenza (servizio voce+ADSL), periodo dall'8 al 16 agosto 2013, per complessivi 9 giorni di disservizio, per l'importo complessivo di € 135 (centotrentacinque/00);

Ritenuto che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

### 3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 150,00 in considerazione del comportamento tenuto dall'operatore Telecom nel corso dei procedimenti di conciliazione e nella successiva fase di definizione della controversia;

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; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, 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 delle richieste di indennizzo/rimborso/storno avanzate dal sig. Chiappalone xxx con l'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Telecom Italia provveda ai seguenti adempimenti in favore del medesimo:
  - a) storno degli addebiti relativi ai conti 2 e 3/2013, rispettivamente, di € 550,96 e di € 673,27;
  - b) indennizzo da carenza informativa/ omessa trasparenza contrattuale, per complessivi € 315,00 (trecentoquindici/00);
  - c) indennizzo da indebita sospensione dell'utenza (servizio voce+ADSL) per l'importo complessivo di € 135 (centotrentacinque/00);
  - d) accredito di € 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) Resta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 4) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

**I Componenti**

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Prof. Carmelo Carabetta

**Il Presidente**

f.to Prof. Alessandro Manganaro

**V. Il Direttore**

f.to Avv. Rosario Carnevale