

## **CO.RE.COM. CAL/RO**

DETERMINA DIRETTORIALE N. 85 DEL 08/06/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Garreffa xxx/Telecom Italia xxx – utenza n. xxx)

### IL DIRETTORE

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;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche ed integrazioni;

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 Co.Re.Com. Calabria, in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"a/ fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 4149 del 29 gennaio 2015, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 2 febbraio 2015, prot. n. 4569, 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;

VISTA la nota pervenuta in data 25 febbraio 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale dell'istante ed acquisite in atti;

RILEVATO, all'esito dell'istruttoria, che il modello GU 14 presentato dall'odierna istante attiene a: 1) attivazione del servizio "pronto pc", non richiesto; 2) tardiva disattivazione del servizio "internet senza limiti"; 3) mancata/tardiva risposta ai reclami; 4) guasto alla linea telefonica dal 17 al 25 giugno 2014.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 26 gennaio 2015, in atti. L'istante chiede il riconoscimento degli indennizzi contrattuali per i sopra indicati disservizi ed il rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza del presente ricorso.

Quanto alla richiesta di indennizzo per errata attivazione del servizio "pronto pc", la resistente produce la lettera di benvenuto, inviata alla cliente in data 4 ottobre 2013, dalla quale risulta l'attivazione del servizio suddetto. Telecom conferma che il servizio è stato attivato su richiesta dell'utente e che i canoni risultano addebitati dal conto 6/2013 in avanti. Evidenzia che la cliente ha reclamato per la prima volta a giugno 2014, chiedendo la cessazione del servizio, ben oltre i tempi contrattuali previsti dalle CGC. Tuttavia, il reclamo è stato accolto ed è stata disposta la cessazione del servizio con effetto dal 23 giugno 2014; è stato, altresì, disposto il rimborso del contributo di attivazione e di tutti i canoni addebitati dal 30/09/2013 al 23/06/2014, come si evince dal conto Telecom n. 5/2014, in atti.

Con riferimento alla ritardata cessazione del servizio "internet senza limiti", l'operatore conferma di aver ricevuto una raccomandata della cliente in data 27 marzo 2014, nella quale si avanzava richiesta di disdetta del servizio suddetto; in seguito, alla data del 23 giugno 2014, il servizio veniva definitivamente cessato e si provvedeva al rimborso dell'importo di € 63,68 + IVA, corrispondente al canone adsl dal 27/04 al 23/06/2014; il rimborso veniva effettuato sul conto 5/2014.

In merito alla posizione contabile della ricorrente, Telecom evidenzia l'esistenza di una fattura insoluta dell'importo di € 41,10, relativa al conto 6/2014, scaduto il 5 dicembre 2014, già sollecitato.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, Telecom evidenzia che, da verifiche di sistema, non risulta tracciato alcun reclamo nel mese di gennaio 2014 e che i successivi reclami, dal mese di giugno 2014, sono stati puntualmente riscontrati, come da documentazione allegata; con il che, l'operatore respinge la relativa richiesta di indennizzo.

Infine, con riguardo al disservizio per guasto linea voce, dal 18 giugno 2014, Telecom esibisce le schermate di sistema da retrocartellino, da cui risulta che l'utente ha effettuato una prima segnalazione di assistenza tecnica in data 18/6/2014, chiusa per fine disservizio il 19/06/2014, ed una seconda segnalazione di guasto in data 19/06/2014, con fine disservizio il 23/06/2014. Per dette segnalazioni, Telecom ritiene non dovuto alcun indennizzo, assumendo di aver provveduto alla riparazione del guasto nei tempi previsti dalle proprie CGC.

Per tutto quanto sopra, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale del presente ricorso.

In replica alla memoria difensiva del convenuto, parte istante deduce l'inadempimento contrattuale dell'operatore ed insiste nelle richieste di indennizzo già formulate nell'atto introduttivo, evidenziando, tra l'altro, la violazione dell'obbligo contrattuale di disattivazione del servizio "internet senza limiti" entro 30 giorni dalla richiesta, come previsto dall'art. 23 delle Condizioni di Contratto Telecom Italia. Ribadisce l'esistenza di un guasto alla linea voce nel mese di giugno 2014, prontamente segnalato e non indennizzato; la mancata risposta a due distinti reclami e l'attivazione non richiesta del servizio "pronto pc".

La mancata accettazione della proposta conciliativa, formulata dall'operatore in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, è scaturita, secondo la difesa di parte istante, dalla quantificazione del danno/disagio subito dall'utente per i disservizi suddetti, che non è stata ritenuta congrua nell'ammontare complessivamente offerto.

Per il che, parte ricorrente insiste in tutte le richieste, deduzioni e conclusioni già rassegnate nell'istanza introduttiva.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta ed è stata giudicata ininfluenza ai fini della decisione;

NEL MERITO, alla luce delle risultanze istruttorie, si osserva quanto segue:

- 1) Il servizio "pronto pc", asseritamente mai richiesto dall'utente, risulta, invece, attivato previa comunicazione alla cliente di una "lettera di benvenuto" del 4 ottobre 2013, contenente il riepilogo delle condizioni tecniche ed economiche dell'offerta, nonché le modalità ed i termini per l'eventuale esercizio del diritto di ripensamento. Non risulta, dagli atti esibiti nel procedimento, che l'odierna istante abbia esercitato il diritto di ripensamento, nel termine, legislativamente previsto, di 10 giorni dall'attivazione dell'offerta, né che la medesima abbia prontamente reclamato, ovvero, contestato le fatture, nel frattempo, emesse. Infatti, l'operatore confuta l'affermazione della ricorrente, che asserisce di avere, per la prima volta, reclamato nel mese di gennaio 2014. Telecom sostiene, invece, che dalle schermate dei contatti intercorsi, risulta una richiesta di disattivazione del servizio risalente al mese di giugno 2014 e dimostra di avere preso in carico detto reclamo, disponendo la cessazione del servizio ed il rimborso del contributo di attivazione e di tutti i canoni addebitati dal 30/09/2013 al 23/06/2014, come si evince dalla fattura esibita in atti (conto Telecom n. 5/2014). Il servizio risulta cessato nel rispetto del termine contrattuale di 30 giorni dalla richiesta, come da CGC, e, pertanto, legittimamente.

Orbene, in aggiunta allo storno, già ottenuto, l'istante insiste nella richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 8, comma 2 della delibera n. 73/11/Cons, per aver subito un pregiudizio economico da tale attivazione non richiesta e dall'indebita fatturazione. Sul punto si è ripetutamente espressa l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, secondo la quale gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli derivanti dall'attivazione di servizi non richiesti; in tali ipotesi è configurabile un diritto dell'utente allo storno delle fatture ed all'indennizzo per l'attivazione non richiesta, qualora l'operatore non sia in grado di dimostrare di avere ricevuto una richiesta dell'utente, ovvero di dimostrare

- l'esistenza di problemi tecnici, ad esso non imputabili, che hanno determinato l'attivazione non richiesta. Nel caso di specie, si ritiene che non ricorrano i presupposti per la liquidazione, in favore dell'odierna istante, di un indennizzo, come dalla medesima richiesto, poiché non è ravvisabile, nella condotta dell'operatore convenuto, un inadempimento contrattuale in relazione alle modalità ed ai tempi di attivazione del servizio in oggetto, che, sulla scorta della ricostruzione fattuale sopra delineata, non può configurarsi come servizio non richiesto. Inoltre, il servizio risulta cessato tempestivamente, a richiesta dell'utente. Pertanto, si conclude per il rigetto della domanda di indennizzo.
- 2) Con riferimento alla mancata (*rectius*, tardiva) disattivazione del servizio "internet senza limiti", l'operatore conferma di aver ricevuto, in data 27 marzo 2014, una raccomandata della cliente, nella quale si faceva richiesta di disdetta del servizio in parola. E' emerso, dagli atti, che la cessazione del servizio è stata disposta in data 23 giugno 2014, ben oltre il termine contrattuale di 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta. Al riguardo, si osserva che, sul piano contabile, il maggiore esborso economico imposto all'utente dalle indebite fatturazioni è stato compensato con l'integrale rimborso di tutti i canoni adsl (dal 27/04 = data di scadenza del termine ultimo per l'evasione della richiesta di disdetta, al 23/06/2014). Tuttavia, la pratica di disdetta non è stata evasa nel termine di 30 giorni dalla richiesta, come previsto dalle relative CGC; per il che, si ravvisa l'inadempimento contrattuale dell'operatore e si dispone l'accoglimento della domanda di indennizzo, al parametro di cui all'art. 8, comma 1 del Regolamento indennizzi (all. A alla delibera n. 73/11/Cons.) (€ 5,00/giorno). Per quanto sopra, la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'odierna ricorrente l'importo di € 290,00 (duecentonovanta/00), a titolo di indennizzo per ritardata disattivazione del servizio "internet senza limiti", dal 27 aprile 2014 al 23 giugno 2014, per complessivi 58 giorni di ritardo.
  - 3) Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'istante dichiara, ma non dimostra, di avere inoltrato reclami al servizio clienti dell'operatore, durante il periodo di che trattasi; Telecom evidenzia che, da verifiche di sistema, non risulta tracciato alcun reclamo nel mese di gennaio 2014 e che le segnalazioni telefoniche dell'utente (mesi di maggio e novembre 2014) sono state puntualmente riscontrate, come da schermate dei contatti telefonici intercorsi, esibite in atti. Per quanto sopra, la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può essere accolta, dal momento che non risulta prodotta, a questa istruttoria, alcuna prova dell'esistenza di reclami scritti dell'utente, non tempestivamente ed adeguatamente riscontrati dall'operatore e, per quanto concerne le segnalazioni telefoniche, di esse vi è traccia nel sistema e risultano, di volta in volta, gestite con riscontro verbale all'utente, come si evince dalle note esplicative del contatto telefonico intercorso tra le parti.
  - 4) Infine, per quanto concerne la domanda di indennizzo per i giorni di guasto alla linea telefonica in oggetto, Telecom esibisce le schermate di sistema da retrocartellino, da cui risulta che l'utente ha effettuato una prima segnalazione di assistenza tecnica in data 18/6/2014, chiusa per fine disservizio il 19/06/2014, ed una seconda segnalazione di guasto in data 19/06/2014, con fine disservizio il 23/06/2014. In base alle CGC *"Telecom Italia riparerà gratuitamente i malfunzionamenti non imputabili direttamente o indirettamente ai Clienti entro i 2 giorni successivi alla segnalazione del guasto. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione"* Per quanto sopra, l'utente ha diritto all'indennizzo pari a tre giorni di ritardata riparazione del guasto alla linea voce, per complessivi € 15,00 (quindici/00), come previsto dall'art. 5, commi 1 e 3 del Regolamento indennizzi.

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. 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;

ATTESO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*;

RITENUTO di non dover riconoscere, per la fattispecie in esame, alcun rimborso delle spese di procedura, dal momento che il tentativo di conciliazione tra le parti si è concluso con un mancato accordo per rifiuto, del legale di parte istante, della proposta conciliativa formulata dall'operatore;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) La società Telecom Italia è tenuta a corrispondere alla sig.ra Garreffa C.A., a mezzo bonifico o assegno bancario:
  - a) l'importo di € 290,00 (duecentonovanta/00), a titolo di indennizzo per ritardata disattivazione del servizio "internet senza limiti";
  - b) l'importo di € 15,00 (quindici/00), a titolo di indennizzo per guasto linea voce;
- 2) Nulla per le spese di procedura;
- 3) Il rigetto delle domande di indennizzo per servizio non richiesto (pronto pc) e per mancata risposta ai reclami;
- 4) Le somme sopra determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 5) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 6) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "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";
- 7) La presente determina 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 Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 8) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.

Reggio Calabria, 5 giugno 2015

Il Responsabile del Procedimento  
f.to D.ssa Caterina Romeo

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria  
f.to Avv. Rosario Carnevale