



Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.257

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – MUSICO' XXX c/TELECOM ITALIA XXX utenze XXX-XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 09/09/2014, 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. Calabria;

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- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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);

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";

l'istanza del 20 marzo 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 13190, con cui la nominata in oggetto ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con Telecom 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 31 aprile 2014, prot. n. 14789, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

la nota di convocazione del 24 giugno 2014, prot. n. 29450, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 10 luglio 2014, alla relativa udienza di discussione;

il verbale di udienza del 10 luglio 2014;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La ricorrente ha dichiarato quanto segue:

nel giugno 2013, ha stipulato un contratto di tipo "affari" Multibusiness. E' stata attivata una nuova utenza fissa (servizi voce-adsl-fax) ed è stato modificato il servizio mobile (su utenza preesistente), secondo il prospetto "Impresa semplice";

L'attivazione della linea fissa prevedeva, per i primi 6 mesi, il pagamento mensile di € 24,00 (con adsl illimitata, telefonate illimitate verso i numeri fissi, 60 minuti di telefonate gratuite verso tutti i cellulari), e, per i mesi successivi, il pagamento di € 48,00 mensili; per la linea mobile è stato concordato un piano "ricaricabile business", comprensivo di abbonamento denominato "TIM Valore 250", "con cui erano offerti 250 minuti al mese verso tutti e il servizio internet illimitato, dietro corrispettivo di € 15,00 mensili. Superata tale soglia erano fissati i costi ordinari della tariffazione, applicata secondo il prospetto consegnato alla cliente". Per entrambe le linee non erano previsti contributi di attivazione (desunto dalla nota di messa in mora del 30 gennaio 2014);

alla ricezione della prima fattura, ha constatato l'attivazione di servizi non richiesti: sulla linea fissa "Linea valore+" e, poi, il servizio "opzione Tutti Mobili", in aggiunta a quello richiesto "tutto senza limiti Adsl"; sull'utenza mobile "Soluzione mobile Tim" e poi servizi non richiesti a pagamento;

i predetti servizi risultavano più esosi rispetto a quanto stabilito in contratto;

ogni fattura è stata contestata con il relativo reclamo;

alla ricezione della terza fattura, relativa al terzo bimestre, in assenza di riscontro ai reclami, ha deciso di non saldare la fattura;

Telecom, senza preavviso, ha sospeso il servizio voce-adsl-fax in uscita ed ha continuato ad emettere fatture ingiustificate. I servizi sono rimasti sospesi per oltre un mese.

Per i suesposti motivi, il 7 febbraio 2014, l'istante ha promosso presso questo Co.Re.Com., il procedimento di conciliazione nei confronti di Telecom, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, ha ribadito le proprie doglianze ed ha richiesto "rimborso di € 343,34, corrisposta indebitamente per i primi tre bimestri; storno fatture successive, per le somme eccedenti rispetto al contratto stipulato dall'utente; indennizzo per attivazione servizi non richiesti "Linea valore+",

"Soluzione mobile Tim" servizi non richiesti a pagamento attivati sul cellulare; indennizzo per sospensione totale servizio adsl dal 17 gennaio al 18 febbraio 2014; indennizzo per indebita sospensione servizi voce, fax, voce mobile, sulle due utenze, dal 17 gennaio al 18 febbraio 2014; indennizzo per omesso riscontro ai reclami", il riconoscimento delle spese di procedura.

Con memoria del 6 maggio 2014, Telecom ha eccepito:

l'utenza fissa, risulta attivata il 27 giugno 2013, a seguito della commercializzazione effettuata da Agenzia di vendita esterna e configurata come collegamento RTG, con profilo "Linea valore+", con associato il servizio adsl "tutto senza limiti 7 mega";

l'1 luglio 2013, a seguito dell'attivazione dell'utenza, sono state inviate al cliente le lettere di conferma di attivazione del servizio;

il 6 febbraio 2014, in esito alla richiesta del cliente, vengono inviate nuovamente le lettere di conferma di attivazione del servizio;

"per i ritardati pagamenti la linea viene sospesa e riattivata tre volte: sospensione del 17 settembre 2013 – riattivazione 17 novembre 2013; sospensione 30 ottobre 2013 – riattivazione 19 novembre 2013; sospensione 16 gennaio 2014 – riattivazione 18 febbraio 2014";

"il canone applicato sulla fattura, per il servizio voce-adsl è di € 110,00 a bimestre che, tenuto conto dei bonus presenti sui conti 4-5-6/2013 e 1/2014 di € 50 a bimestre, di fatto per i primi 6 mesi ha determinato un canone pagato dal cliente di € 60 bimestrale (30 euro al mese)". Risulta un totale scoperto di € 364,00, riferito ai conti 6/2013 e 1-2/2014;

riguardo l'utenza mobile, il 24 giugno 2013, a seguito della sottoscrizione della modulistica contrattuale del 12 giugno 2013, è stato attivato il contratto multibusiness con l'inserimento della linea de qua, acquisita in portabilità da altro gestore ed abbinata al profilo tariffario Tim valore 250;

dalle verifiche effettuate non si riscontrano anomalie tra quanto sottoscritto e quanto applicato. I reclami non risultano pervenuti ed il cliente non fornisce prova di ricezione;

il 6 novembre 2013, a seguito della segnalazione pervenuta dal cliente, è stato disattivato il servizio CSP (servizio a pagamento), attivato con il provider Jamba;

da una verifica effettuata sui sistemi informatici non è possibile stabilire la data di attivazione del CSP. E' possibile che il servizio sia stato attivato in data antecedente all'acquisizione della linea;

il 10 dicembre 2013 a seguito della mancata ricezione del pagamento relativo al sesto bimestre 2013, è stato inviato al cliente SMS di sollecito;

l'11 dicembre 2013, è stato inviato al cliente lettera di sollecito di pagamento ed il 17 gennaio 2014 la linea è stata sospesa per morosità;

il 19 gennaio 2014, il cliente contatta il servizio clienti per precisare che le fatture emesse riportano addebiti non concordati;

il 14 febbraio 2014, dopo la presentazione dell'UG, "sono stati inseriti flag di reclamo su fatture emesse il sesto bimestre 2013 e sul primo bimestre 2014, al fine di riattivare la linea sospesa";

per quanto riguarda le fatture espositive riepilogative, le stesse sono state emesse senza alcun ulteriore addebito per consentire la detrazione dovuta per le ricariche manuali;

risulta una morosità di € 142,77 (non risultano pagate le fatture 6/13 di € 59,40 e 1/14 di € 83,37).

Con memorie di replica del 10 maggio 2014, l'istante ha precisato:

in ordine alla linea fissa, la convenuta si è limitata a riferire della configurazione risultante al momento dell'attivazione ma non ha fornito prova alcuna della sottoscrizione da parte dell'istante dei servizi attivati;

non ha fornito prova dell'avvenuta ricezione delle lettere di attivazione. L'unica occasione in cui si ha avuto modo di leggere le lettere di attivazione risale al febbraio 2014, a seguito di richiesta formulata nell'ambito della presente controversia;

non ha sottoscritto mai nulla;

le richieste già formulate per la sospensione, devono essere ulteriormente ampliate considerato che Telecom ammette che il servizio è stato sospeso "per periodi ulteriori rispetto a quelli ipotizzati con memoria del 30.04.2014, pari a 22 giorni" (la richiesta era stata formulata per 33 giorni);

in ordine alla linea mobile: nulla quaestio sulla sottoscrizione del servizio Tim Valore 250, tuttavia le condizioni contrattuali concordate, e non rispettate dal gestore, prevedevano un semestre di pagamenti ridotti alla metà e si è rinunciato al servizio ricaricabile che è stato regolarmente addebitato;

l'attivazione dei servizi a sovrapprezzo sulla numerazione cellulare, è stata effettuata nella piena vigenza del contratto Telecom;

il 6 novembre 2013 è stato sporto reclamo, all'esito del quale sono stati disattivati i servizi a sovrapprezzo sulla linea mobile;

L'utenza mobile è sempre stata di proprietà del gestore convenuto, fatta eccezione per un periodo di due- tre giorni durante i quali, su richiesta di Telecom e per beneficiare degli sconti sui servizi attivati, ha effettuato una richiesta di portabilità verso altro gestore, per poi rientrare immediatamente in Telecom.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

In via preliminare, è opportuno rilevare che la ricorrente ha avanzato nella presente procedura domande assolutamente nuove, che non sono state oggetto del precedente tentativo di conciliazione.

Nello specifico, nelle memorie di replica, la ricorrente ha richiesto l'ampliamento delle pretese relative al periodo di sospensione, atteso che Telecom dichiara che *"per i ritardati pagamenti la linea viene sospesa e riattivata tre volte: sospensione del 17 settembre 2013 – riattivazione 17 novembre 2013; sospensione 30 ottobre 2013 – riattivazione 19 novembre 2013; sospensione 16 gennaio 2014 – riattivazione 18 febbraio 2014"*.

Sarà oggetto di valutazione della presente controversia solo la richiesta d'indennizzo, relativa alla sospensione avvenuta nel mese di gennaio e di febbraio 2014.

L'ampliamento dell'esame alle nuove questioni comporta l'elusione del principio di obbligatorietà della fase conciliativa, pertanto la richiesta de qua deve essere dichiarata inammissibile (cfr. DELIBERA N. 17/10/CRL).

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nelle due fasi procedurali e, dunque, evidenziare che l'operatore convenuto ha aderito all'udienza di conciliazione e di definizione.

L'udienza di discussione si è tenuta il 10 luglio 2014.

2 Riguardo al merito.

2.1 Con riferimento alla modifica del piano tariffario e all'attivazione di servizi non richiesti

L'istante ha dedotto che nel giugno 2013, ha stipulato un contratto di tipo "affari" Multibusiness. E' stata attivata una nuova utenza fissa (servizi voce-adsf-fax), ed è stato modificato il servizio mobile (su utenza preesistente), secondo il prospetto "Impresa semplice".

L'attivazione della linea fissa prevedeva, per i primi 6 mesi, il pagamento mensile di € 24,00 (con adsl illimitata, telefonate illimitate verso i numeri fissi, 60 minuti di telefonate gratuite verso tutti i cellulari), e, nei mesi successivi, il pagamento di € 48,00.

Per la linea mobile è stato concordato un piano "ricaricabile business", comprensivo di abbonamento, denominato "TIM Valore 250" con cui sono stati offerti 250 minuti al mese verso tutti e il servizio internet illimitato, dietro corrispettivo di € 15,00 mensili. *Superata tale soglia erano fissati i costi ordinari della tariffazione, applicata secondo il prospetto consegnato alla cliente* (i primi 6 mesi *"pagamenti ridotti alla metà"*).

Per entrambe le linee non erano previsti contributi di attivazione.

Alla ricezione della prima fattura, ha constatato la modifica del piano tariffario e l'attivazione di servizi non richiesti: su linea fissa "Linea valore+" e, poi, il servizio "opzione Tutti Mobili", in aggiunta a quello richiesto "tutto senza limiti Adsl"; sull'utenza mobile "Soluzione mobile Tim" e poi servizi non richiesti a pagamento (sono state emesse fatture di ricariche sebbene l'istante avesse rifiutato la ricarica automatica).

A propria difesa, Telecom specifica che l'utenza fissa è stata attivata il 27 giugno 2013, a seguito della commercializzazione effettuata dall'Agenzia di vendita esterna e risulta configurata come collegamento RTG, con profilo "Linea valore+", con associato il servizio adsl "tutto senza limiti 7 mega".

L'1 luglio 2013, a seguito dell'attivazione dell'utenza, sono state inviate le lettere di conferma di attivazione del servizio.

Inoltre, *"il canone applicato sulla fattura, per il servizio voce-adsf è di € 110,00 a bimestre che, tenuto conto dei bonus presenti sui conti 4-5-6/2013 e 1/2014 di € 50 a bimestre, di fatto per i primi 6 mesi ha determinato un canone pagato dal cliente di € 60 bimestrale (30 euro al mese)"*.

Per la linea mobile, chiarisce, ancora, che la stessa è stata attivata il 24 giugno 2013, abbinata al profilo tariffario "Tim valore 250" e dalle verifiche effettuate non si sono riscontrate anomalie tra quanto sottoscritto e quanto applicato. Il 6 novembre 2013, a seguito della segnalazione pervenuta dal cliente, è stato disattivato il servizio CSP (servizio a pagamento) e, in merito alle ricariche addebitate, spiega che le fatture espositive riepilogative sono state emesse senza alcun ulteriore addebito, per consentire la detrazione dovuta per le ricariche manuali.

Tutto ciò precisato, Telecom (per la linea fissa) non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta per il profilo tariffario "Linea valore+" o che l'istante abbia accettato una proposta contrattuale dell'operatore. Agli atti non risulta alcuna documentazione che lo comprovi, per cui in difetto di tale prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità di Telecom per indebita modifica contrattuale non richiesta.

Le lettere di conferma di attivazione dei servizi attivati o non oggetto di contratto, non sono in alcun modo idonee a provare la volontà del cliente di attivare i servizi, che deve essere espressa e inequivoca.

Deve pertanto ritenersi che il canone mensile di abbonamento dovuto, per i primi 6 mesi è di € 24,00, e per i mesi successivi di € 48,00.

Riguardo l'utenza mobile, Telecom ha prodotto la proposta sottoscritta dall'istante, relativa al piano commerciale "TIM Valore 250", quello indicato in fattura. Dunque, non c'è stata nessuna modifica al piano tariffario sottoscritto.

Ne consegue, che il canone di abbonamento dovuto è pari ad € 24,00 mensili, considerato che, dagli atti, non è possibile desumere se la proposta avanzata al cliente, prevedeva una promozione di € 15,00 mensili, per i primi sei mesi.

Dalle fatture emesse dal gestore è, però, possibile individuare, oltre ai costi di abbonamento (€ 24,00 mensili), ulteriori voci di addebito.

Sul punto, Telecom ha riconosciuto l'attivazione del servizio a sovrapprezzo, disattivato a richiesta dell'istante.

Inoltre, risulta che Telecom ha emesso fatture per ricariche sebbene l'istante abbia rifiutato il servizio di ricarica automatica.

Stante la documentazione prodotta e le dichiarazioni rese dal gestore e dall'istante vi è stata l'attivazione di servizi accessori su iniziativa unilaterale dell'operatore.

Per tutto quanto sopra evidenziato, l'istante ha diritto al rimborso, per la linea fissa e mobile, degli importi eccedenti, rispetto al piano tariffario concordato, sulle fatture saldate; allo storno degli importi eccedenti sulle fatture non saldate; alla liquidazione di un indennizzo (cfr. Delibera n. 87/13/CRL).

2.2 Con riferimento alla sospensione dei servizi

L'istante ha dedotto che alla ricezione della terza fattura, relativa al terzo bimestre, in assenza di riscontro ai reclami, ha deciso di non saldare le fatture. Telecom, senza preavviso, ha sospeso il servizio voce-ads-fax in uscita, per oltre un mese, ed ha continuato ad emettere fatture ingiustificate.

Telecom conferma, in relazione al periodo di sospensione dedotto dall'istante per la linea fissa, che ha sospeso i servizi dal "*(..) 16 gennaio 2014 – riattivazione 18 febbraio 2014*"; per la linea mobile "*il 17 gennaio 2014 la linea è stata sospesa per morosità*" e "*il 14 febbraio 2014, sono stati inseriti flag di reclamo su fatture emesse il sesto bimestre 2013 e sul primo bimestre 2014, al fine di riattivare la linea sospesa*".

Al di là della questione inerente il preavviso, si ritiene, comunque, che l'interruzione del servizio sia stata illegittimamente disposta, attesa l'infondatezza della pretesa creditoria in base alla quale si è provveduto alla sospensione per morosità.

Se è vero, infatti, che l'istante non ha provveduto al pagamento delle fatture contestate, è altrettanto vero che tale condotta è conseguente all'inadempimento di Telecom sia in ordine alla mancata applicazione delle promozioni concordate, sia in ordine alla perdurante carenza di informazione e di assistenza nei confronti del cliente stesso.

In siffatta situazione, il rifiuto del cliente di provvedere al pagamento della sua obbligazione pecuniaria non può che intendersi, in una ottica di salvaguardia dei propri diritti e di autotutela, come legittimo rifiuto di adempiere la propria obbligazione in presenza dell'inadempimento della controparte.

La condotta del gestore, ha pregiudicato l'istante che si è dovuto attivare sia per ottenere il riconoscimento dell'illegittimità dell'addebito, sia, anche, per aver subito l'illegittima disattivazione dei servizi.

Ne consegue che la domanda dell'istante è fondata e che allo stesso deve essere riconosciuto un indennizzo per l'indebita sospensione (cfr. Delibera n. 54/11/CRL; Delibera n. 146/08/CONS).

2.3 Con riferimento alla mancata risposta ai reclami

L'istante ha dedotto che ogni fattura, relativa alla linea fissa e mobile, è stata contestata con il relativo reclamo (si presume al call center, atteso che agli atti non risulta depositato nulla).

Risulta che il 6 novembre 2013, è stato inoltrato un reclamo per l'attivazione di servizi a sovrapprezzo, che sono stati, successivamente, disattivati.

Risulta, ancora, una nota di messa in mora del 30 gennaio 2014 (in cui si reclama l'attivazione di servizi non richiesti, la fatturazione indebita, l'illegittima sospensione), che sembrerebbe non aver ricevuto debito riscontro da parte del gestore. In realtà, dalla data di invio della raccomandata (6 febbraio 2014) alla proposizione dell'UG (20 marzo 2014), non sono trascorsi i 45 giorni necessari per rispondere al reclamo.

Nella predetta nota c'è, anche, un riferimento ad un reclamo del 19 gennaio 2014, ore 19,08 (operatore AV437), relativo a somme non dovute, all'attivazione di servizi non richiesti, all'indebita sospensione dei servizi.

Il 10 febbraio 2014, risulta, pure, l'invio di una e-mail, con cui si contesta l'attivazione del servizio "linea valore".

Quanto sopra precisato, evidenzia una non corretta gestione del cliente, poco informato e poco assistito.

Per tali motivi, la richiesta di indennizzo è accolta.

2.4 Con riferimento agli indennizzi ed al rimborso

Per quanto rilevato al **punto sub. 2.1.**, considerato che il gestore non ha prodotto documentazione diretta a comprovare la scelta compiuta dall'istante; considerato che l'attivazione della **linea fissa** prevedeva, per i primi 6 mesi, il pagamento mensile di € 24,00, e nei mesi successivi di € 48,00 mensili; considerato, anche, che Telecom ha dichiarato che "il canone applicato sulla fattura, per il servizio voce-ads1 è di € 110,00 a bimestre" e che sui conti 4-5-6/2013 e 1/2014 è stato applicato un bonus di € 50 a bimestre, determinando, per i primi 6 mesi, "un canone pagato dal cliente di € 60 bimestrale (30 euro al mese)"; considerato, ancora, che agli atti risulta che sul conto 4/2013 non è stato applicato nessuno sconto, risulta un anticipo conversazioni di € 100,00 ed una quota adesione di € 50,00 e che sui conti 6/2013 e 1/2014, la voce "contributi e abbonamenti" comprende, anche, l'"Opzione tutti mobili"(calcolata dal 2 luglio al 31 ottobre 2013), e dunque il costo abbonamento ammonta (diversamente da quanto attestato dal gestore), rispettivamente, ad € 129,84 ed € 120,00,

l'istante ha diritto al **rimborso di € 209,00** (duecentonove/00), ottenuto decurtando da ciascuna fattura sottoindicata, ricevuta nei primi tre bimestri e debitamente saldata, l'importo di € 48,00 (considerato che il costo mensile che l'istante avrebbe dovuto pagare, se fosse stato attivato il piano tariffario richiesto, era di € 24,00 mensili):

- fattura n. XXX, emessa l'8 maggio 2013, bimestre 4/2013, periodo maggio- giugno, totale € 167,50;
- fattura n. XXX, emessa il 9 settembre 2013, bimestre 5/2013, periodo luglio- agosto; totale € 74,00;
- fattura n. XXX, emessa l'11 novembre 2013, bimestre 6/2013, periodo maggio- giugno, totale € 111,50;

l'istante ha diritto allo **storno di € 56,5** (cinquantasei/5), ottenuto decurtando da ciascuna fattura sottoindicata, l'importo di € 96,00 (considerato che trascorsi 6 mesi avrebbe dovuto pagare € 48,00 mensili):

- fattura n. XXX, emessa il 10 gennaio 2014, bimestre 1/2014, periodo novembre- dicembre, totale € 112,50;
- fattura n. XXX, emessa il 10 marzo 2014, bimestre 3/2014, periodo gennaio-febbraio, totale € 140,00 (prodotta da telecom).

Riguardo la **linea mobile**, considerato che Telecom riconosce l'attivazione del servizio CSP e considerato, ancora, che il servizio di ricarica automatica sulla linea mobile era stato rifiutato, l'istante ha diritto al **rimborso complessivo di € 59,00** (cinquantanove/00), ottenuto:

decurtando dalla fattura tim n. XXX, saldata (emessa il 14 agosto 2013, per il periodo giugno-luglio, importo totale € 46,57), l'importo di € 24,00 (costo mensile previsto dal piano tariffario "Tim valore 250" ed afferente solo al mese di luglio, considerato che l'attivazione è avvenuta il 24 giugno 2014);

rimborsando totalmente le fatture sottostanti, relative alle ricariche:

fattura Tim, n. XXX, del 14 agosto 2013, importo € 20,00;

fattura Tim, n. XXX, del 13 dicembre 2013, importo € 15,00;

L'istante ha diritto allo **storno di € 96,00** (novantasei/00), sulle fatture sottoindicate, non saldate (decurtando da ciascuna € 48,00, considerato che il costo mensile dovuto in base al piano tariffario "Tim valore 250 è di 24,00):

- fattura tim n. XXX, emessa il 14 ottobre 2013, per il periodo agosto- settembre, importo € 59,40.
- fattura tim n. XXX, emessa il 13 dicembre 2013, per il periodo ottobre-novembre, importo € 83,37.

Per quanto rilevato al punto sub. 2.1, e, dunque, per **l'attivazione di un profilo tariffario diverso e l'attivazione di un servizio accessorio non richiesto** si applica l'art. 8, comma 2, del Regolamento, delibera n. 73/11/CONS (allegato A.) e il gestore è tenuto a corrispondere € 1 per ogni giorno di attivazione.

Nello specifico, per la **linea fissa** (attivazione di un profilo tariffario diverso), per 246 giorni, dal 27 giugno 2013 (dall'attivazione) al 28 febbraio 2014 (ultimo mese fatturato), corrisponderà € 246,00 (duecentoquarantasei/00);

per la **linea mobile**, (attivazione di un servizio accessorio non richiesto), per 130 giorni, dal 24 giugno al 6 novembre 2013 (disattivazione), corrisponderà € 130,00 (centotrenta/00).

Per quanto evidenziato al punto 2.2, Telecom è tenuta a liquidare in favore dell'istante, per la **linea fissa**, la somma complessiva di € 928,00 (novecentoventotto/00), a titolo di **indennizzo per sospensione dei servizi**, per complessivi giorni 29 (sospensione 16 gennaio 2014 – riattivazione 18 febbraio 2014), al parametro giornaliero di 7,50 per ogni giorno di sospensione, per ciascun servizio non accessorio (voce e adsl), e di euro 1,00, per i servizi accessori (fax), ai sensi dell'art. 4, commi 1 e 2 del Regolamento, delibera n. 73/11/CONS (allegato A.), computata in misura doppia, trattandosi di abbonamento di tipo "business", ai sensi dell'art. 12, comma 2 del Regolamento.

Per la **linea mobile**, il gestore è tenuto a corrispondere la somma complessiva di € 210,00 (duecentodieci/00), a titolo di indennizzo per sospensione dei servizi, per complessivi giorni 28 (sospensione 17 gennaio 2014 – riattivazione 14 febbraio 2014), al parametro giornaliero di 7,50 per ogni giorno di sospensione, per ciascun servizio non accessorio (voce), ai sensi dell'art. 4, commi 1 del Regolamento.

In ordine alla misura dell'indennizzo per **mancata risposta al reclamo**, valutato il fatto che non è stata mai fornita una risposta chiara ed esauritiva a ciò che è stato richiesto; considerato, anche, che numerosi sono stati i contatti (telefonici, e-mail, note) per il ottenere il riconoscimento dell'illegittimità dell'addebito e, di conseguenza l'illegittima della disattivazione dei servizi, Telecom sarà tenuta a corrispondere la somma di € 100,00 (cento/00).

3. Con riferimento alle spese di procedura.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, l'operatore convenuto ha aderito all'udienza di conciliazione e di definizione.

Per tali motivi, nulla è dovuto in ordine alle spese.

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

- 1) L'inammissibilità delle domande nuove;
- 2) Telecom, in accoglimento dell'istanza formulata dalla ricorrente, è tenuta, mediante assegno o bonifico bancario, a corrispondere:
 - a) € 246,00 (duecentoquarantasei/00), a titolo indennizzo per modifica del piano tariffario sulla linea fissa;
 - b) € 130,00 (centotrenta/00), a titolo indennizzo per attivazione servizi accessori non richiesti sulla linea mobile;
 - c) € 928,00 (novecentoventotto/00), a titolo indennizzo per sospensione dei servizi (voce-adsl-fax) sulla linea fissa ;
 - d) € 210,00 (duecentodieci/00), a titolo indennizzo per sospensione del servizio voce sulla linea mobile;
 - e) € 100,00 (cento/00), a titolo indennizzo per mancata risposta ai reclami;
 - f) a rimborsare € 209,00 (duecentonove/00), per le somme eccedenti saldate e non dovute, relative alle fatture emesse per la linea fissa;
 - g) a rimborsare € 59,00 (cinquantanove/00), per le somme eccedenti e non dovute, relative alle fatture emesse per la linea mobile;

- h) a stornare € 56,5 (cinquantasei/5), per le somme eccedenti non saldate e non dovute, relative alle fatture emesse per la linea fissa;
- i) a stornare € 96,00 (novantasei/00), per le somme eccedenti non saldate e non dovute, relative alle fatture emesse per la linea mobile.
- Nulla è dovuto in ordine alle spese.

- 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) E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'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) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 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 CoRe.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) Telecom è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. 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 D. Lgs. 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 Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale