

CO.RE.COM. CAL/RIP

DELIBERAZIONE N. 24-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA N. 50 xxx c/ Tim - Telecom Italia xxx - utenza n. xxxxxx.

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 21 dicembre 2015 ed acquisita al prot. n. 56911;

Vista la nota del 28 dicembre 2015, prot. n. 57718, 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) l'attivazione di servizi non richiesti;
- 2) il ritardo nell'attivazione dei servizi voce e adsl;
- 3) la mancata risposta ai reclami;
- 4) la violazione agli obblighi informativi;
- 5) di aver subito danni patrimoniali e non patrimoniali.

In particolare, l'odierno ricorrente afferma di aver richiesto l'attivazione dell'utenza, con ordine del 17 giugno 2015, servizi voce e adsl e di aver ricevuto conferma dell'acquisto della linea. A tal proposito, l'utente allega una copia dell'ordine. Con reclamo telefonico dell'1 luglio 15, seguito da quello del 10 luglio 15 e da due reclami scritti, trasmessi rispettivamente il 17 luglio 2015 ed il 29 luglio 2015, il ricorrente si doleva della mancata attivazione.

Per altro verso, l'utente lamenta l'attivazione non richiesta dei servizi accessori "superinternet", "internet play" e "chi è", al costo complessivo mensile di € 9,07.

Il tentativo di conciliazione, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale, in atti.

Per quanto sopra, l'istante ha chiesto: a) la disattivazione dei servizi "superinternet", "internet play" e "Chi è", con rimborso di quanto indebitamente fatturato; b) l'indennizzo di € 390,00, per l'attivazione non richiesta dei predetti servizi; c) l'indennizzo di € 600,00 per la ritardata attivazione dei servizi voce e adsl d) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; e) il risarcimento dei danni; f) il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo, preliminarmente, di aver comunicato - il 19 giugno 2015 - l'impossibilità di evadere alla richiesta via web, per l'esistenza di una precedente domanda di attivazione, invitando l'istante a riproporre un nuovo ordine. Con invio del modulo di conferma del contratto, poi, contenente le informazioni ex art. 53 del codice del consumo, sarebbe stata comunicata l'attivazione dei servizi aggiuntivi "superinternet" e "chi è" sicché stante la mancata opposizione o il mancato recesso dell'utente, nessuna responsabilità sarebbe imputabile a Tim.

3. Motivazione della decisione

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, né il sottoscritto responsabile ha ritenuto di doverla convocare;

PRELIMINARMENTE, deve altresì dichiararsi l'inammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne la richiesta di risarcimento del danno, posto che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria o la condanna ad un *facere*, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue.

Le doglianze dell'istante sono parzialmente fondate e meritano accoglimento nei limiti del dispositivo.

L'indagine istruttoria, esperita sulla base degli atti depositati dalle parti, ha condotto alla seguente conclusione: il ritardo è imputabile a Telecom, e decorre per il servizio voce dal 27 giugno 2015 (decimo giorno successivo alla richiesta di attivazione, come previsto dalle c.g.a. di abbonamento Tim), per il servizio adsl dal 27 luglio 2015 (trentesimo giorno successivo al momento in cui avrebbe dovuto essere attivato il servizio, come indicato dalla carta dei servizi dell'operatore) e termina il 4 agosto 2015.

In particolare, la comunicazione del 19 giugno 2015, con cui Tim afferma l'impossibilità di attivare i servizi per l'esistenza di una precedente richiesta dell'utente, oltre a non essere esaustiva, rende verosimile l'esistenza di una precedente domanda di attivazione non andata a buon fine. Sicché, in mancanza di prova contraria dell'operatore, merita di essere accolta la domanda di indennizzo per ritardata attivazione dei servizi voce e adsl.

Con riferimento al *quantum*, invece, l'articolo 3, delibera 73/11/CONS (Indennizzo per ritardata attivazione del servizio), testualmente recita: "1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Sicché, sarà riconosciuto in favore dell'utente un indennizzo di € 285,00, per 38 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio voce ed € 60,00 per 8 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio adsl.

Stessa sorte merita la domanda di indennizzo per l'attivazione dei servizi accessori non richiesti, in quanto Tim non ha provato l'adesione dell'utente né, d'altro canto, l'invio del modulo di conferma scritta delle informazioni, prova l'esistenza di una previa richiesta di conclusione di un contratto. Per escludere la propria responsabilità, in conformità a quanto prescritto dal codice del consumo, Tim avrebbe dovuto provare la consapevole previa adesione dell'utente ovvero, in alternativa, produrre una copia del contratto cartaceo recante la sottoscrizione del cliente.

Tim non ha poi allegato le modalità con cui il cliente avrebbe richiesto l'attivazione dei tre servizi, limitandosi a dimostrare l'invio delle informazioni al cliente. Laddove ad esempio l'incontro tra le parti fosse avvenuto via Web, in occasione della richiesta di attivazione dei servizi fonia e adsl, Tim sarebbe comunque inadempiente. Le informazioni precontrattuali di cui all'art. 49 del codice del consumo, infatti, sono state fornite solo dopo la stipula, né d'altronde sembrano essere state offerte le garanzie minime indicate dall'art. 51 del codice del consumo. A tal proposito, l'art. 51, co. 4 recita: "Se il contratto è concluso mediante un mezzo di comunicazione a distanza che consente uno spazio o un tempo limitato per visualizzare le informazioni, il professionista fornisce, su quel mezzo in particolare e prima della conclusione del contratto, almeno le informazioni precontrattuali riguardanti le caratteristiche principali dei beni o servizi, l'identità del professionista, il prezzo totale, il diritto di recesso, la durata del contratto e, nel caso di contratti a tempo indeterminato, le condizioni di risoluzione del contratto, conformemente all'articolo 49, comma 1, lettere a), b), e), h) e q). Le altre informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, sono fornite dal professionista in un modo appropriato conformemente al comma 1 del presente articolo".

Nulla di ciò è invero avvenuto e nessun documento probatorio idoneo ad attestare la ricezione del consenso da parte dell'utente è stato depositato dall'operatore.

Trovano pertanto accoglimento le domande di cui ai precedenti punti a) e b), con il riconoscimento dell'importo di euro 1,00 (uno/00) *pro die* per i 130 giorni di attivazione di servizi accessori non richiesti, per ciascun servizio.

Stessa sorte segue la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, quantificata nella misura di € 1,00 *pro-die*, così come sancito *ex art. 11, delibera 73/11/cons*. L'arco temporale di riferimento va dal 1 luglio al 10 dicembre 2015 (udienza di conciliazione), decurtato dai trenta giorni di franchigia previsti dalle c.g.a.

L'utente allega, a tal proposito, il reclamo telefonico del 1 luglio 2015, oltre a due reclami scritti ed il gestore non ne ha disconosciuto l'esistenza. La risposta contenente i doverosi chiarimenti è, tuttavia, pervenuta ben oltre il termine di 30 gg. indicato dalle condizioni generali di abbonamento, potendo essere rinvenuta al momento dell'esperimento del tentativo di conciliazione. Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/O3/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), infatti, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata, fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei soli casi di rigetto.

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 posto, 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, né il sottoscritto responsabile ha ritenuto di doverla convocare. Pertanto ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/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

In parziale accoglimento dell'istanza avanzata dal sig. Naso V.S., con rigetto delle ulteriori domande, la società Tim-Telecom Italia è tenuta a **regolarizzare la posizione amministrativo contabile** dell'istante, stornando, ovvero, qualora l'importo fosse stato già versato dal cliente, rimborsando (in tal caso, a mezzo bonifico o assegno bancario), tutte le somme addebitate per i servizi aggiuntivi "superinternet", "internet play" e "Chi è", dall'attivazione alla data odierna.

Tim-Telecom Italia è altresì tenuta riconoscere e versare in favore dell'utente:

- a) € 345,00 (trecentoquarantacinqueeuro/00) per la ritardata attivazione dei servizi voce e adsl;
- b) € 390,00 (trecentonovantaeuro/00) per 139 giorni di attivazione non richiesta dei tre servizi accessori succitati;
- c) € 132,00 (centotrentadueeuro/00) per la ritardata risposta ai reclami;
- d) € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

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;

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;

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

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 Giuseppe Rotta

Il Segretario
F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore
F.to Avv. Rosario Carnevale