



Co.Re.Com. Cal/Rep

DELIBERAZIONE N. 60-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – Catanoso xxxxx c/ Tim – Telecom Italia xxx.
n. utenza xxxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 03-10-2016, 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 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, acquisita al prot. n. 31423 del 5 giugno 2015, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. 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 10 giugno 2015, prot. n. 31930, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta a mezzo e-mail il 29 giugno 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni trasmesse, a mezzo e-mail, dalla ricorrente, in data 3 luglio 2015.

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

l'istante ha promosso il presente procedimento di definizione nei confronti di Telecom, lamentando la attivazione di un servizio non richiesto, nel caso di specie, del servizio ADSL; e la ricezione di fatturazione non giustificata. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e, successivamente, nella memoria di replica, ha dichiarato che:

- a) *" Telecom attivava adsl, senza alcuna richiesta da parte dell'utente, nel mese di settembre 2013;*
- b) *" fatturava i costi solo dal mese di maggio 2014 (...);*
- c) *" si avvedeva solo dopo diverso tempo dell'attivazione ... non ha mai usufruito del servizio, non ha mai ricevuto il modem per l'attivazione ...";*
- d) *" veniva richiesta cessazione...";*
- e) *" Telecom non ha restituito i canoni ed ha emesso fattura di oltre euro 500,00, senza alcuna giustificazione ...";*

f) *" ha sospeso il 12 marzo 2015 il servizio di chiamate per morosità e paventato la risoluzione contrattuale, per morosità, per mancato pagamento della fattura di euro 500,00 ...".*

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

1. *" indennizzo per attivazione di servizi non richiesti dal settembre 2013 a dicembre 2014 ";*
2. *"indennizzo per sospensione servizio dal 12 marzo 2015 al 12 giugno 2015";*
3. *"indennizzo per mancato riscontro al reclamo;*
4. *"restituzione somme addebitate in fattura per servizio adsl e noleggio modem, per circa 450,00";*
5. spese di procedura.

In relazione a detta controversia, l'istante ha promosso un tentativo di conciliazione, conclusosi con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 9 marzo 2015, in atti.

In data 5 giugno 2015, l'istante ha presentato provvedimento temporaneo ex art. 21 del Regolamento, per il ripristino della linea telefonica .

Successivamente all'istaurazione di questa procedura, il MIRAT – Gestione Contenziosi – con e - mail dell'11 giugno 2015, ha risposto in questi termini: *" In ragione del fatto che il reclamo del cliente è stato riconosciuto fondato, si è provveduto a riattivare il cliente in data odierna".*

2. La posizione dell'operatore

In data 2 luglio 2015, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha contestato le domande dell'istante, rappresentando che: *"... il servizio adsl risulta essere stato attivato in data 24 settembre 2013, con invio da parte della società convenuta delle condizioni economiche e commerciali, in data 10 febbraio 2014 (...).*

Nel merito ha rilevato che *"... ai sensi della delibera AGCOM 664/06/CONS, il contratto relativo somministrazione di servizi telefonici, conclusi a distanza, può dirsi perfezionato quando l'operatore adempie agli obblighi previsti (...) l'operatore è tenuto ad inviare all'utente un apposito modulo contenente una serie di informazioni relative all'offerta da attivare, nonché le modalità di recesso dal contratto (...). Ai sensi dell'art. 64 del Codice del Consumo, l'istante avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso, entro dieci giorni, dalla data di attivazione del servizio ... il primo reclamo inviato dall'istante risulta essere datato 13 novembre 2014, abbondantemente fuori termine. Nonostante ciò ... a titolo di correttezza professionale ha disposto il rimborso delle somme versate dall'istante, in merito al servizio adsl, dal 24 settembre 2013 al 12 dicembre 2014, per un totale di € 118,76 più IVA, nonché ha predisposto la diminuzione del conto 2/2015, per un totale di euro 427,76*

Sulla base di detta rappresentazione, ha declinato ogni sua responsabilità, ed ha concluso chiedendo il rigetto delle domande avanzate dall'istante, poiché infondate in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante vengono accolte nei limiti di seguito precisati.

L'istante lamenta l'attivazione del servizio ADSL, servizio non richiesto, da parte dell'operatore e, contestualmente, chiede, la restituzione delle somme addebitate nelle fatture emesse, per tale servizio e per il noleggio del modem, mai ricevuto.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che Telecom ha attivato il servizio non richiesto, il 24 settembre 2013. La fatturazione di tale servizio è iniziata a maggio 2014, e l'addebito dei canoni delle mensilità precedenti è avvenuto nelle fatture successive.

Dopo la presentazione del reclamo da parte dell'istante, Telecom ha cessato il servizio ADSL. Successivamente, in data 12 marzo 2015, ha sospeso per morosità il servizio chiamato.

Ciò precisato, l'operato della società convenuta risulta non conforme al principio generale di autonomia privata, il quale governa il momento della conclusione del contratto, costituendo espressione della volontà del soggetto giuridico. L'inviolabilità dell'autodeterminazione del soggetto giuridico nell'assunzione di vincoli contrattuali è principio intrinseco dell'ordinamento giuridico ed ha ispirato anche l'attività di regolamentazione dell'Autorità.

Relativamente, alle ipotesi di violazione dell'autonomia negoziale degli utenti di servizi di telecomunicazioni, si richiama il disposto di cui all'art. 7, comma 5, delibera n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", il quale recita: "Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente".

Nel caso di specie, l'operatore non ha fornito la prova di aver ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione del servizio, o che l'utente abbia accettato una proposta contrattuale del medesimo operatore. In difetto di tale prova, è da ritenere che l'attivazione del servizio sia stata disposta in assenza di un'effettiva volontà dell'istante. Per di più, nella memoria prodotta, ha implicitamente ammesso i fatti dedotti dalla parte istante, infatti si legge: "la società convenuta ... ha disposto il rimborso delle somme versate dall'istante, in merito al servizio ADSL, dal 24 settembre 2013 al 12 dicembre 2014, per un totale di euro 118,76 più IVA, nonché ha predisposto la diminuzione dal conto 2/2015, per un totale di euro 427,76 ...".

Per tutto ciò, deve affermarsi la esclusiva responsabilità dell'operatore per indebita attivazione di un servizio non richiesto, per cui viene accolta la domanda di indennizzo formulata dall'istante.

Riguardo la determinazione dell'indennizzo, nel caso di specie, trova applicazione l'art. 8, comma 1, dell'Allegato A) del Regolamento indennizzi, il quale stabilisce che: "Nell'ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione".

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 24 settembre 2013, data di attivazione del servizio ADSL, e il *dies ad quem* nel giorno 12 dicembre 2014, data in cui il servizio è stato disattivato.

Orbene, la misura dell'indennizzo, spettante all'istante per l'attivazione di un servizio non richiesto è pari a € 2.225,00 (duemiladuecentoventicinque/00), così calcolato: (5,00 x 445 giorni).

Ne consegue, inoltre, l'illegittimità di tutte le somme addebitate dall'operatore, riferite al servizio ADSL non richiesto e al noleggio del modem. Pertanto, si accoglie la domanda dell'istante,

ordinando la restituzione di tutti gli addebiti fatturati, che lo stesso ha quantificato in euro **450,00** (quattrocentocinquanta/00).

Va liquidato anche l'indennizzo per la sospensione della linea operata da Telecom, per la durata di 93 giorni, dal 12 marzo al 12 giugno 2015, in quanto non ne ricorrevano i presupposti.

Per il disservizio in questione, l'utente ha diritto ad essere indennizzato di un importo pari a euro **697,50** (seicentonovantasette/50), computato, moltiplicando l'importo giornaliero di euro 7,50, previsto dall'art. 4, comma 1, del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS, per il numero di giorni di cessazione del servizio, 93 (novantatré), periodo in cui l'utente è rimasto senza servizio voce.

Va infine liquidato l'indennizzo per il ritardo con cui il gestore ha dato seguito alle contestazioni dell'utente. Come ammesso dalla stessa società convenuta, nella memoria prodotta " .. *il primo reclamo inviato dall'istante risulta essere datato 13 novembre 2014*". Dall'istruttoria condotta, non emerge alcuna comunicazione dell'operatore che possa essere considerata come valido riscontro nei termini indicati dalla normativa.

Considerato che, nella fattispecie in esame, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 13 novembre 2014 (data di ricezione da parte di Tim - Telecom Italia del primo reclamo) e il 9 marzo 2015 (data dell'udienza di conciliazione), e corrisponde a 87 giorni (decurtati i 30 gg.), ne consegue che la liquidazione dell'indennizzo per il disservizio in questione, ai sensi dell'art. 11, comma 1, del Regolamento è pari ad euro 1,00 *pro die*, per 87 giorni, per un totale di euro 87,00 (ottantasette/00),

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'utente si è concluso con un verbale di mancata comparizione del gestore e che, attesa la fondatezza della domanda del ricorrente, questi è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per presentare l'istanza di definizione e per predisporre la difesa.

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

L'accoglimento nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla signora **Catanoso C.**, nei confronti della società Tim - Telecom Italia xxx..

- 1) La società è tenuta a corrispondere a favore dell'istante, i seguenti indennizzi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia:
 - a) Euro **2.225,00** (duemiladuecento/25) a titolo di indennizzo per l'attivazione del servizio ADSL non richiesto;
 - b) Euro **450,00** (quattrocento/50) a titolo di rimorso per gli addebiti in fattura per l'attivazione del servizio non richiesto e per il noleggio del modem;
 - c) Euro **697,50** (seicentonovantasette/50) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio voce;

- d) Euro **87,00** (ottantasette/00) per mancata risposta al reclamo;
 - e) Euro **100,00** (cento/00), a titolo di spese di procedura
- 2) 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;
 - 3) 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;
 - 4) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito;
 - 5) 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 Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario
F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore
F.to Avv. Rosario Carnevale