

## CO.RE.COM. CAL/FP

### DELIBERAZIONE N. 68-2016

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Autocentro xxxx c/ Tim – Telecom Italia xxx. - n. utenza xxxx, xxxxx, xxxxxx

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 31-10-2016, 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 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 24 maggio 2016 ed acquisita al prot. n. 21649;

Vista la nota del 6 giugno 2016, prot. n. 23114, 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 e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di definizione del 13 ottobre 2016;

Considerato quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato: 1) l'addebito di somme in contestazione 2) la ritardata modifica del profilo tariffario; 3) la sospensione del servizio voce e adsl; 6) la mancata risposta ai reclami. In particolare ha affermato:

- 1) di aver aderito, nel maggio 2015, ad un'offerta telefonica, per la propria utenza business, per i servizi voce e adsl, per l'attivazione di un nuovo profilo tariffario, al costo mensile di € 56,00;
- 2) la società resistente, tuttavia, non modificava il piano tariffario e continuava ad emettere fatture al costo precedente;
- 3) solo dopo numerosi reclami (fax 23 ottobre 2015), l'istante veniva contattato dalla resistente il 10 novembre 2015, per l'attivazione di un nuovo ed ulteriore piano tariffario;
- 4) l'applicazione del detto piano tariffario, nello stesso giorno, comportava la disattivazione delle numerazioni aggiuntive 098580xxx1 e 098542xxx;
- 5) nonostante i numerosi reclami (fax 13 e 27 novembre 2015), rimasti privi di riscontro, le numerazioni venivano riattivate il 27 gennaio 2016, a seguito di provvedimento ex art. 5.

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

- 1) un indennizzo per l'applicazione in fattura di somme non dovute;
- 2) un indennizzo per mancata applicazione del piano tariffario, concordato a maggio 2015;
- 3) un indennizzo sospensione dei servizi voce e adsl dal 10 novembre 2015 al 27 gennaio 2016;
- 4) un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 5) il rimborso delle spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, e nel merito specifica:

- 1) l'11 novembre 2015, sulla linea telefonica in contestazione viene cessata la linea RTG e attivata l'offerta Linea Valore+;
- 2) l'offerta Linea Valore+ prevedeva, necessariamente, la disattivazione delle linee aggiuntive, in quanto incompatibili con l'offerta stessa;
- 3) la società ha inviato regolare modulistica contrattuale, nella quale venivano specificate le condizioni dell'offerta;
- 4) la detta offerta risulta regolarmente attivata (allegato conto 1/16);
- 5) l'istante, con la ricezione della modulistica, è stato messo a conoscenza della necessità di cessare le linee aggiuntive (Voip), per poter attivare l'offerta;
- 6) la cessazione dei servizi Voip non ha inciso sulla fruizione del servizio principale.

In conclusione, l'operatore respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

Il ricorrente lamenta, in primo luogo, la mancata applicazione del profilo tariffario cui aveva aderito a maggio 2015 e, conseguenzialmente, contesta le fatture, successive al detto periodo, calcolate con il precedente piano tariffario. L'operatore nulla ha dichiarato, né nelle proprie memorie, né in sede di udienza di definizione, per giustificare tale mancata modifica del

piano tariffario. Per tale motivo, all'istante è riconosciuto un indennizzo per attivazione di un profilo tariffario non richiesto, calcolato ai sensi del comma 2, dell'articolo 8 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, a decorrere dall'1 giugno 2015 (periodo in cui doveva essere attivato il nuovo piano tariffario) al 10 novembre 2015 (giorno in cui il piano tariffario è stato attivato): per un totale di 163 giorni, il detto indennizzo è pari a € 163,00 (centosessantatre/00).

La società, inoltre, per i medesimi motivi, è tenuta a stornare/rimborsare la somma di € 129,21 dalla fattura n. 8U00237xxx, dell'8 settembre 2015, relativa al conto n. 5/2015, e la somma di € 77,12 dalla fattura n. 8U00294xxx, del 9 novembre 2015, relativa al conto n. 6/2015.

L'istante, inoltre, lamenta la sospensione dei servizi voce e adsl sulle numerazioni aggiuntive 098580xxx1 e 098542xxx dal 10 novembre 2015 al 27 gennaio 2016. La resistente ha affermato che la detta sospensione è stata dovuta all'incompatibilità del piano tariffario prescelto dall'utente, con le numerazioni Voip, e che lo stesso era a conoscenza dell'impossibilità di mantenere le numerazioni, in quanto avvisato, tramite l'invio della modulistica contrattuale. Tuttavia si rileva, da un lato, che la sospensione è avvenuta contestualmente alla proposizione e conseguente attivazione del nuovo piano tariffario, mentre la modulistica è stata inviata all'utente in un momento successivo (circostanza, peraltro, negata dallo stesso utente) e, dall'altro, che, in sede di udienza di definizione, è stato accertato che, il 27 gennaio 2016, la riattivazione delle utenze aggiuntive è avvenuta, nonostante la presenza del piano tariffario Linea Valore+, con ciò contraddicendo con i fatti l'asserita impossibilità di attivare l'offerta sottoscritta su linea RTG.

Le richieste di indennizzo del ricorrente appaiono, per tali motivazioni, fondate e meritevoli di accoglimento, e allo stesso, perciò, è riconosciuto l'indennizzo per sospensione dei servizi. Il detto indennizzo è calcolato ai sensi del combinato disposto degli articoli 4, comma 2, e 12, commi 1 e 2, del Regolamento indennizzi, e poiché i giorni di ritardo, calcolati dal 10 novembre 2015 (giorno in cui i servizi sono stati sospesi) al 27 gennaio 2016 (giorno in cui è avvenuta la riattivazione), sono stati 77, l'indennizzo è pari alla misura massima prevista dalle norme, ovvero ad € 600,00 (seicento/00).

Il ricorrente lamenta, da ultimo, la mancata risposta ai reclami: mentre il reclamo, inviato tramite fax il 23 ottobre 2015, relativo alla mancata applicazione del piano tariffario cui l'istante aveva aderito a maggio 2015, risulta essere stato riscontrato, *facta concludentia*, il 10 novembre 2015, tramite l'applicazione di un nuovo piano tariffario; i reclami, inviati tramite fax il 13 e il 27 novembre 2015, non risultano essere stati riscontrati e nulla riporta la memoria della resistente, in merito agli stessi. Per tali motivazioni la richiesta del ricorrente appare fondata e meritevole di accoglimento. Come disposto dall'articolo 11 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/CONS, in mancanza di risposta al reclamo dell'utente, entro il termine stabilito dalla propria Carta dei servizi, l'operatore è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00.

Poiché dall'istruttoria emerge che il reclamo di che trattasi è stato riscontrato in ritardo dall'operatore, si dispone che la società resistente versi al medesimo l'indennizzo per il mancato riscontro al proprio reclamo, a decorrere dal 13 novembre 2015 (decurtati dei 30 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 6 della propria Carta dei servizi, per valutare la fondatezza del reclamo e comunicare l'esito all'utente) al 27 gennaio 2016 (giorno in cui ha risposto in sede di procedimento ex art. 5), per un totale di 47 giorni, pari ad € 47,00 (quarantasette/00).

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 stante, atteso che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 150,00 (centocinquanta/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

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento delle richieste di indennizzo avanzate da Autocentro di Ferraro F, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim – Telecom Italia;
- 2) La società Tim – Telecom Italia, è tenuta, oltre allo storno/rimborso della somma di € 206,33, a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) € 163,00 (centosessantatre/00), a titolo di indennizzo per attivazione di un profilo tariffario non richiesto;
  - b) € 600,00 (seicento/00), a titolo di indennizzo per sospensione dei servizi;

- c) € 47,00 (quarantasette/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- d) € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) 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;
- 4) 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;
- 5) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 6) 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](http://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