

*Co.Re.Com. Cal/EC*

DELIBERAZIONE N. 69-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GUZZO xxxx c/ TIM-TELECOM ITALIA xxxx  
(utenza xxxxx)

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 07-11-2016, 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 16 febbraio 2016 ed acquisita al prot. n. 6556;

Vista la nota del 19 febbraio 2016, prot. n. 72777, 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 sig. Guzzo F., dichiara di avere richiesto nel mese di giugno 2015, a mezzo operatore telefonico Telecom Italia, l'attivazione di una linea ADSL/FIBRA per il proprio esercizio commerciale sito in Via xxx. A seguito della mancata erogazione del servizio richiesto, il ricorrente effettuava ripetuti solleciti al gestore, riscontrati esclusivamente il 27 gennaio 2016, a seguito dell'avvenuta presentazione di una richiesta di provvedimento temporaneo, ex art. 5 del Regolamento, presso questo Ufficio. Nella comunicazione *de qua* il gestore riferiva dell'impossibilità di fornitura del servizio per centrale saturata.

Il ricorrente dichiara, inoltre, di essersi visto recapitare fatture dalla società resistente relative a servizi di telefonia fissa mai fruiti né richiesti, con immediata conseguente contestazione.

Posto il protrarsi dell'inerzia da parte dell'operatore TIM-TELECOM Italia, il 13 ottobre 2016 il sig. Guzzo inoltrava istanza per provvedimento temporaneo ex art. 21 del Regolamento, conclusosi con l'emanazione della delibera n. 429 del 21 ottobre 2016, con cui questo Ufficio imponeva al gestore Tim-Telecom Italia l'immediata attivazione del servizio ADSL/FIBRA sull'utenza assegnata 098248xxx.

In base a tali premesse, l'istante richiede:

- a. l'annullamento delle fatture per servizio attivato non richiesto;
- b. la disattivazione dei servizi di telefonia fissa non richiesti;
- c. l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio richiesto;
- d. l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti;
- e. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- f. le spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, rilevando l'avvenuto rientro della numerazione 098248xxx in Telecom Italia, avvenuta il 19 settembre 2015, a seguito procedura di migrazione, con attivazione dell'offerta commerciale "Linea Valore +". Successivamente a tale rientro, sarebbero state emesse delle fatture per il servizio di telefonia fissa attivato, rimaste però insolute.

Quanto alla mancata attivazione del servizio Fibra, eccipisce l'impossibilità tecnica dell'attivazione, dovuta alla cabina telefonica satura. Chiede pertanto il rigetto dell'istanza del ricorrente.

### 3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre chiarire come il gestore Tim-Telecom Italia, abbia erroneamente riferito nei propri scritti difensivi, di un rientro della numerazione 098248xxx, avvenuto a seguito procedura di migrazione, essendosi, in realtà, trattato di nuova attivazione. Tale circostanza è stata acclarata da questo Ufficio, che ha proceduto a formulare le dovute richieste istruttorie, ex art. 18, comma 2, del Regolamento, posta la discrepanza tra le tesi di ricorrente e resistente, rilevate e confermate dagli stessi anche durante l'udienza di discussione, tenutasi il 27 settembre 2016.

Quanto alla problematica della mancata attivazione della linea ADSL/FIBRA, richiesta nel giugno 2015 dal sig. Guzzo F. per la propria attività commerciale sita in Via xxx, ma mai attivata dal gestore Tim-Telecom Italia, nonostante reiterati solleciti, acquisiti agli atti della presente procedura, è da rilevare come numerose siano le inadempienze ascrivibili alla società resistente. *In primis*, la totale disinformazione del cliente circa lo stato di avanzamento della propria pratica, nonostante si trattasse di una prima attivazione di una linea internet business per un esercizio commerciale, con le ben note, ipotizzabili, conseguenze negative, derivanti all'utente, dall'inerte comportamento *de quo*.

Il sig. Guzzo ha dovuto, difatti, apprendere, di un imprecisato impedimento tecnico all'attivazione della linea ADSL/FIBRA, esclusivamente il 27 gennaio 2016 ed in sede di riscontro, da parte del gestore, alla richiesta, inoltrata a questo Ufficio, di un provvedimento temporaneo ex art. 5 del Regolamento.

A ciò si aggiunga come il gestore, che ha perseverato nelle proprie inadempienze, non prodigandosi nel provvedere alla celere soluzione della presunta problematica tecnica dovuta ad una "centralina satura", non garantendo, pertanto, un servizio ad un utente ad oltre un anno dall'originaria richiesta, abbia arbitrariamente attivato una linea telefonica fissa, attribuendo al ricorrente la numerazione 098248xxx, con offerta commerciale "Linea Valore +", nonostante ciò non fosse mai stato richiesto, né, tantomeno, successivamente usufruito dallo stesso.

A riprova della circostanza *de qua*, vi sono le richieste istruttorie ex art. 18 del Regolamento, con cui il decidente ha esplicitamente richiesto, oltre alla schermata PITAGORA relativa all'utenza di cui trattasi, la registrazione vocale dell'ordine telefonico di attivazione linea, inoltrata dal sig. Guzzo nel mese di giugno 2015, oltre al modulo di adesione contrattuale all'offerta commerciale "Linea Valore +" , debitamente sottoscritto dal ricorrente.

Della documentazione richiesta, quanto pervenuto è esclusivamente la schermata PITAGORA, da cui è stato rilevato come la linea fosse precedentemente intestata ad altro utente, e che, a seguito di cessazione, la numerazione ormai libera, fosse stata successivamente assegnata al sig. Guzzo, in sede di nuova attivazione. Nulla è, *ex adverso*, pervenuto, quanto al verbal order del giugno 2015 ed alla modulistica contrattuale debitamente sottoscritta.

Non v'è chi non veda, pertanto, come il comportamento tenuto dal gestore Tim-Telecom Italia, faccia insorgere in capo al ricorrente, il diritto all'indennizzo ex artt. 3 comma 1, con applicazione della maggiorazione di cui all'art. 12, comma 2, trattandosi di linea "affari" ed ex art. 8, comma 1 del Regolamento, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, per le somme di seguito

specificate.

Quanto alla mancata attivazione del servizio, ai sensi dell'art. 3, comma 1, del citato Regolamento, si riconosce l'indennizzo di € 6.720,00 (seimilasettecentoventieuro/00), calcolato per un importo pari ad € 7,50 (setteeuro/50) al giorno x 448 giorni, dall'1 agosto 2015 (decorsi 60 giorni dalla richiesta) al 21 ottobre 2016 (data in cui è stata emanata la delibera n. 429 di accoglimento della richiesta di provvedimento temporaneo ex art. 21), con applicazione della maggiorazione di cui all'art. 12, comma 2, trattandosi di linea "affari"; ai sensi dell'art. 8 comma 1, per attivazione di servizi non richiesti, l'indennizzo di € 755,00 (settecentocinquantacinqueeuro/00), calcolato per un importo pari ad € 5,00 (cinqueeuro/00) al giorno x 151 giorni, dal 19 settembre 2015, data di attivazione della linea fissa, al 16 febbraio 2016, data di presentazione dell'istanza di definizione in esame, oltre allo storno integrale delle fatture emesse e relative al servizio di linea fissa attivato e non richiesto 098248xxx.

Quanto alle richieste di indennizzo per mancata risposta ai reclami, non si ravvisa tardività da parte del gestore rispetto ai reclami, documentalmente prodotti dal ricorrente in questa sede.

La relativa istanza di indennizzo non trova, pertanto, accoglimento.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si liquida 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 € 200,00 (duecentoeuro/00), considerato che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione in primo grado si è concluso con il mancato accordo delle parti e anche l'udienza di discussione del 27 settembre 2016, è stata presenziata dal legale rappresentante dell'utente, nonostante la distanza geografica dal luogo di residenza.

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 della richiesta formulata dal sig. Guzzo F. , con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società TIM-TELECOM ITALIA, di storno integrale delle fatture emesse e relative dalla numerazione 098248xxx;
- 2) La società è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 200,00 (duecentoeuro/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) € 6.720,00 (seimilasettecentoventieuro/00) a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio;

- b) € 755,00 (settecentocinquantacinqueeuro/00) a titolo di indennizzo per attivazione servizi non richiesti;
- 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 deliberazione 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