

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N. 77-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Castiglia xxxx c/ Tim – Telecom Italia xxxx. - n. utenza xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 29-11-2016, 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 8 giugno 2016 ed acquisita al prot. n. 23531;

Vista la nota del 16 giugno 2016, prot. n. 24737, 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, 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) la ritardata attivazione e/o portabilità dei servizi; 2) il malfunzionamento dei servizi adsl; 3) la sospensione dei servizi voce e adsl; 4) l'attivazione di un profilo tariffario diverso da quello previsto in sede contrattuale; 5) la mancata risposta ai reclami; 6) l'addebito di somme in contestazione. In particolare ha affermato:

- 1) di aver aderito, il 22 giugno 2015, ad un'offerta, ricevuta sulla propria casella e.mail, per il passaggio della propria utenza dal precedente operatore a Telecom;
- 2) la detta offerta, denominata "Tutto", era riservata ai nuovi clienti e prevedeva traffico illimitato adsl fino a 7 mega, chiamate illimitate verso fissi e cellulari nazionali, modem in comodato gratuito per un anno, al costo di € 29,00 mensili, con ulteriore sconto di € 10,00 per un anno, se l'adesione fosse avvenuta tramite web;
- 3) l'istante, il 28 giugno successivo, chiedeva, al servizio clienti e tramite fax, la sospensione del rientro in Telecom;
- 4) all'inizio del mese di agosto, tuttavia, riceveva la prima fattura da parte di Telecom, contestualmente al contratto relativo all'offerta "Tutto" (allegato);
- 5) chiamato il servizio clienti, scopriva, invece, che era stata effettuata la migrazione solo per il servizio voce e non anche per l'adsl, che permaneva al precedente operatore, e riceveva, un nuovo contratto (allegato) con la sola offerta voce;
- 6) il 26 settembre, inviava, tramite raccomandata a/r, una missiva in cui chiedeva il rilascio della linea voce a favore di Wind e nei giorni successivi un'operatrice gli comunicava l'impossibilità del recesso, essendo trascorsi 15 giorni dalla stipula del contratto, e la prossima attivazione anche del servizio adsl;
- 7) nei giorni successivi, infatti, l'utente riceveva un contratto relativo all'attivazione dell'offerta "Internet senza limiti";
- 8) a causa della mancata fornitura del modem, tuttavia, il servizio adsl risultava malfunzionante;
- 9) il problema si risolveva nella prima settimana di novembre, grazie all'installazione di un modem da parte di un tecnico della società resistente;
- 10) nel frattempo venivano ricevute delle fatture (allegate) ingiustificate, in quanto non conformi all'offerta sottoscritta;
- 11) nell'ultima settimana di novembre, un'operatrice della resistente comunicava all'istante la cessazione della fornitura;
- 12) dopo varie segnalazioni al servizio clienti, l'1 dicembre 2015, l'istante inviava un fax (allegato) al servizio clienti, chiedendo il ripristino della linea, che avveniva l'8 dicembre 2015;
- 13) il 15 dicembre successivo, la resistente rispondeva al reclamo dell'1 dicembre, disponendo un indennizzo di € 28,84, per il disservizio subito;
- 14) perveniva, intanto, nuove fatture (allegate), tutte difformi dall'offerta sottoscritta;
- 15) in data 16 febbraio 2016, veniva, nuovamente, senza alcun preavviso, sospesa la linea, fino al successivo 28 febbraio;
- 16) a seguito di contatti telefonici, l'utente scopriva che la sospensione era dovuta al mancato pagamento di due fatture, precedentemente contestate sia telefonicamente che tramite fax e inviava, il 19 febbraio, un ulteriore reclamo relativamente a detta sospensione.

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

- 1) un indennizzo per ritardata attivazione e/o portabilità della linea;
- 2) un indennizzo per malfunzionamento del servizio adsl;
- 3) un indennizzo per sospensione dei servizi voce e adsl;
- 4) un indennizzo per applicazione profili tariffari non richiesti;
- 5) un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 6) lo storno/rimborso delle somme in contestazione;
- 7) 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'istante ha richiesto il rientro in Telecom con l'offerta Smart il 22 giugno 2015, tramite sito web;
- 2) il rientro è avvenuto il 30 luglio 2015 per la sola componente fonia, in quanto il servizio adsl era in consistenza con altro gestore;
- 3) la linea fonia è stata attivata con offerta "Tutto voce", come previsto dalle condizioni contrattuali "Smart" (allegate);
- 4) a seguito di tale comunicazione, non sono pervenute alla società richieste di disdetta da parte dell'istante, per cui si è proceduto ad attivare anche l'adsl;
- 5) la ritardata migrazione per l'adsl è stata determinata dal mancato rilascio della linea da parte del precedente gestore;
- 6) i servizi attivati sono conformi alle condizioni contrattuali inviate all'istante;
- 7) la sospensione della linea è stata causata dal mancato pagamento dei conti telefonici.

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

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, è dichiarata l'inammissibilità delle richieste di indennizzo per ritardata attivazione e/o portabilità della linea e per malfunzionamento del servizio adsl, in quanto le stesse non sono state oggetto del tentativo di conciliazione, come si evince da quanto riportato nel verbale del 30 marzo 2016; è dichiarata, altresì, l'inammissibilità, ai sensi dell'art. 2 dell'all. A della delibera Agcom n. 73/11/CONS, della richiesta di indennizzo per sospensione dei servizi dal 30 novembre all'8 dicembre 2015, per il servizio voce, e al successivo 16 dicembre, per il servizio adsl, in quanto dalla documentazione prodotta si evince come la resistente abbia già provveduto spontaneamente ad indennizzare il ricorrente per il disagio subito, mediante il riconoscimento dell'importo di € 28,84, concesso all'istante prima dell'introduzione della procedura di conciliazione, cui ha fatto seguito l'istanza di definizione oggetto di trattazione e accreditato sulla fattura n. RU00014xxx dell'8 gennaio 2016. 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 a cui aveva aderito il 22 giugno 2015 e, conseguenzialmente, contesta le fatture, calcolate con un piano tariffario differente. L'operatore ha ammesso che l'utente aveva aderito, tramite web, all'offerta "Tutto", della quale aveva inviato allo stesso copia del contratto, datata 27 luglio 2015, ma, contestualmente, afferma che, stante l'impossibilità di migrazione del servizio adsl, per mancato rilascio della linea da parte del precedente gestore, è stata attivata l'offerta "Tutto Voce", come contrattualmente previsto, inviando le nuove condizioni contrattuali, datate 3 agosto 2015, per la linea voce e, 2 ottobre 2015, per la linea adsl. Si ricorda che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza. Nel caso di specie, si configura, una violazione della normativa vigente, in quanto la comunicazione resa all'utente in ordine alle caratteristiche essenziali della promozione è risultata inidonea a garantire la chiarezza e completezza informativa necessaria per poter effettuare una decisione consapevole. 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 dal 30 luglio 2015 (periodo in cui è stata effettuata la migrazione e attivato il nuovo piano tariffario) all'8 giugno 2016 (giorno di presentazione dell'istanza di definizione): per un totale di 314 giorni, il detto indennizzo è pari a € 314,00 (trecentoquattordici/00).

La società, inoltre, per i medesimi motivi, è tenuta a stornare/rimborsare, all'istante, le somme addebitate nelle fatture contestate (da agosto 2015 a gennaio 2016), superiori a € 19,00, per un totale di € 261,65.

L'istante, inoltre, lamenta la sospensione amministrativa dei servizi voce e adsl dal 16 al 28 febbraio 2016. La resistente ha affermato che la detta sospensione è stata causata dal mancato pagamento dei conti telefonici. Sul punto, si rileva, da un lato, che la sospensione è avvenuta nonostante il mancato pagamento si riferisse a fatture in contestazione e, dall'altro, che la resistente non ha provato di aver preavvisato, come previsto dalla normativa, l'utente della prossima sospensione.

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 dell'articolo 4, comma 1, del Regolamento indennizzi, e poiché i giorni di sospensione sono stati 12, l'indennizzo è pari ad € 180,00 (centoottanta/00).

Il ricorrente lamenta, da ultimo, la mancata risposta ai reclami: mentre per il reclamo datato 28 agosto 2015, l'istante non ha allegato la prova dell'avvenuto invio tramite fax; per il reclamo del 26 settembre 2015, inviato tramite raccomandata a/r (allegata), non risulta essere stato riscontrato per iscritto e nulla riporta la memoria della resistente, in merito allo stesso. Per tali ragioni 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 reclamo, a decorrere dall'1 ottobre 2015, giorno in cui l'operatore ha ricevuto il detto reclamo (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 30 marzo 2016 (giorno in cui è stato garantito il contraddittorio, con la partecipazione al tentativo di conciliazione), per un totale di 151 giorni, pari ad € 151,00 (centocinquantuno/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 parziale (tranne le richieste di indennizzo per ritardata attivazione e/o portabilità della linea e per malfunzionamento del servizio adsl e di indennizzo per s per sospensione dei servizi dal 30 novembre al 16 dicembre 2015) delle richieste di indennizzo e rimborso avanzate dal sig. Castiglia G., 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 € 261,65, a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 314,00 (trecentoquattordici/00), a titolo di indennizzo per attivazione di un profilo tariffario non richiesto;
 - b) € 180,00 (centoottanta/00), a titolo di indennizzo per sospensione dei servizi;
 - c) € 151,00 (centocinquantuno/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).

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