

## CO.RE.COM. CAL/FP

### DELIBERAZIONE N.03

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pronestì xxxxxx c/ Tim - Telecom Italia - n. utenze xxxxx -xxxxx

#### 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 9 luglio 2015 ed acquisita al prot. n. 35872;

Vista la nota del 22 luglio 2015, prot. n. 37565, 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 l'errato inserimento in elenco telefonico, la sospensione dei servizi per cause amministrative, l'addebito di somme in contestazione e la mancata risposta ai reclami nei confronti della società indicata in epigrafe. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 10 dicembre 2013, l'istante, in nome e per conto della General Papers, sottoscriveva un contratto con la società resistente, chiedendo formalmente l'inserimento in elenco telefonico a nome di General Papers di Pronesti M.;
- b. nell'elenco telefonico, invece, veniva inserito per errore il nome General Papers di Nasso G.;
- c. anche la fatturazione relativa alle numerazioni oggetto del procedimento risultavano, erroneamente, intestate a General Papers di Nasso G.;
- d. si contesta, la fattura n. 8U00155xxx del 3 giugno 2014, dell'importo di € 203,13, riferita al numero 0966711xxx, per le voci: cessazione anticipata linea, costo disattivazione linea, costi per servizi speciali e numeri speciali;
- e. si contesta, inoltre, la fattura n. 8U00215xxx del 6 agosto 2014, dell'importo di € 369,50, nella parte in cui riaddebita il costo di € 104,00 del conto 2/14, relativo al numero 0966711xxx, già pagato in data 29 aprile 2014, nonché i costi verso numeri speciali;
- f. in data 16 settembre 2014, l'istante, a fronte dei detti disguidi, inviava un reclamo, a mezzo fax, alla società resistente: il detto reclamo non è stato riscontrato;
- g. in data 9 ottobre 2014, la Telecom sospendeva la linea telefonica;
- h. in data 15 ottobre 2014, l'istante inviava un nuovo reclamo, riscontrato dalla società resistente in data 10 aprile 2015;
- i. dalla comunicazione di riaddebito del 19 aprile 2015, risulta che l'istante è debitore, verso la società resistente, della somma di € 693,50 e non della somma di € 1.916,83, comunicata dalla società nel corso dell'udienza di conciliazione.

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

- a. un indennizzo per errato inserimento in elenco telefonico e per errata intestazione delle fatture;
- b. un indennizzo per ritardata risposta ai reclami;
- c. lo storno delle fatture n. 8U00155xxx e n. 8U00215xxx;
- d. un indennizzo per fatturazione indebita;
- e. un indennizzo per indebita sospensione amministrativa dei servizi;
- f. lo storno dell'intera posizione debitoria.

## 2. La posizione dell'operatore

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

- a. a seguito del reclamo telefonico del 5 novembre 2014, la società ha riconosciuto all'istante l'indennizzo di € 45,00, per l'errato inserimento in elenco telefonico per l'anno 2013, accreditandolo sul conto n. 3/2015 dell'utenza 0966780xxx;
- b. l'errato inserimento del nominativo nell'intestazione della fattura è stato eliminato a partire dal conto 1/2015;
- c. la somma di € 104,00, presente sul conto 5/2014 dell'utenza 0966780xxx risulta addebitata a seguito di cessazione temporanea della linea 0966711xxx;
- d. gli addebiti presenti sul conto 4/2014 dell'utenza 0966711xxx sono dovuti in quanto maturati a seguito di cessazione per morosità effettuata l'11 maggio 2014 e anticipata da numerose lettere di sollecito;

- e. la situazione amministrativa dell'istante è caratterizzata da una corposa morosità, risultano un debito di € 1.966,29;
- f. in data 31 marzo 2015 risulta cessata per morosità anche la linea 0966780xxx.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, deve dichiararsi che oggetto della presente controversia sono esclusivamente le vicende relative alle numerazioni 0966711xxx e 0966780xxx, indicate nell'istanza introduttiva del procedimento.

Preliminarmente, deve dichiararsi, inoltre, l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per fatturazione indebite, non essendo tale fattispecie di indennizzo contemplata dall'all. A della delibera Agcom n. 73/11/CONS.

Il ricorrente lamenta un errato inserimento in elenco telefonico, nonché un errata intestazione delle fatturazioni, poiché negli anni 2013 e 2014, nelle Pagine Bianche, la numerazione 0966711xxx risultava a nome di General Papers di Nasso G., anziché a nome di General Papers di Pronesti M., nonostante l'espressa richiesta di modifica effettuata al momento della sottoscrizione del contratto. La società ha riconosciuto all'istante, per tale disservizio la somma di € 45,00.

A fronte della richiesta dell'utente di inserimento del proprio nominativo nell'elenco telefonico, sorge in capo all'operatore l'obbligo di provvedere all'inserimento nella base dati stabilita dall'articolo 2 della delibera Agcom n. 36/02/CONS, in funzione della successiva pubblicazione del nominativo nel primo elenco utile delle Pagine Bianche relativo alla rete urbana di appartenenza dell'utente. In caso di inadempimento dell'operatore, deve riconoscersi il diritto dell'utente all'indennizzo. Nel caso di specie l'obbligo di corretto inserimento sorgeva, in capo all'operatore, per l'anno 2014. L'indennizzo riconosciuto dalla società, ai sensi dell'articolo 28.1 delle proprie Condizioni generali di contratto, prima dell'introduzione della procedura di conciliazione, cui ha fatto seguito l'istanza di definizione oggetto di trattazione, rende le domande di indennizzo per errato inserimento in elenco telefonico e per errata intestazione delle fatture improponibili, ai sensi dell'art. 2 dell'all. A della delibera Agcom n. 73/11/CONS.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si rileva che quella inoltrata, a mezzo fax, il 16 settembre 2014, risulta essere più una comunicazione dell'istante alla società, che un reclamo. Tale forma, invece, risulta attribuibile alla missiva del 15 ottobre 2014, alla quale la società ha risposto, solamente, in data 10 marzo 2015. 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 15 ottobre 2014 (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 10 marzo 2015, per un totale di 116 giorni, pari ad € 116,00 (centosedici/00).

Quanto alla fattura n. 8U00155xxx, di cui l'istante contesta e chiede lo storno dei costi per cessazione anticipata linea, per disattivazione linea, per servizi speciali e numeri speciali, si rileva che sono illegittimi i costi di recesso addebitati all'utente senza alcuna motivazione e precisazione, in forza di quanto disposto dall'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007 come convertito dalla legge n. 40/2007, che consente solo l'imposizione dei "costi dell'operatore", intesi come costo "dimostrabile pertinente e correlato" alla disattivazione del servizio (articolo 6, comma 3, linee guida Agcom del 28 giugno 2007). Per tali motivazioni per la fattura n. 8U00155xxx si dispone lo storno della somma di € 128,84.

Quanto alla fattura n. 8U00215xxx, di cui l'istante contesta e chiede lo storno del riaddebito il costo di € 104,00 del conto 2/14, relativo al numero 0966711xxx, già pagato in data 29 aprile 2014, nonché i costi verso numeri speciali, si dispone, stante la prova dell'avvenuto pagamento, lo storno della somma di € 104,00.

Per quanto concerne gli addebiti verso numerazioni speciali, dal dettaglio delle fatturazioni si evince trattasi di numeri speciali di altri operatori, peraltro mai contestati dall'utente prima del reclamo del 15 ottobre 2014, per cui la richiesta di storno di tali addebiti è rigettata.

È rigettata, inoltre, la domanda di storno dell'intera posizione debitoria, poiché nulla l'istante pone a motivazione della propria richiesta.

Infine, l'istante lamenta la sospensione del servizio, voce e adsl, per cause amministrative, della linea 0966780xxx, a far data dal 9 ottobre 2014. La società nulla riferisce e produce in merito a detta sospensione. Si rileva, tuttavia, che dalla documentazione prodotta, non risulta alcun preavviso di sospensione e che, inoltre, la società usa riaddebitare sui conti attivi dell'istante le fatturazioni relative a conti pregressi non pagati: in proposito si ricorda che l'art. 5 del Regolamento stabilisce che è possibile la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. Alla luce di tali considerazioni la richiesta di indennizzo per sospensione amministrativa dei servizi appare fondata e meritevole di accoglimento.

Tale indennizzo va quantificato in € 30,00 (trenta/00) per ogni giorno di illegittima sospensione, ai sensi dell'art. 4, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, a far data dal 9 ottobre 2014 al 31 marzo

2015 (giorno in cui la linea è cessata per morosità), e, poiché i giorni sono 173, è pari ad € 5.190,00 (cinquemilacentonovanta/00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6, del Regolamento di procedura stabilisce 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 domande di indennizzo per errato inserimento in elenco telefonico e per errata intestazione delle fatture, di indennizzo per fatturazione indebita e di storno dell'intera posizione debitoria) delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Pronesti M. A., con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Tim - Telecom Italia;
- 2) La società Tim - Telecom Italia è tenuta a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) € 5.190,00 (cinquemilacentonovanta/00), a titolo di indennizzo per sospensione amministrativa del servizio;
  - b) € 116,00 (centosedici/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta ai reclami;
  - c) € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) La società Tim - Telecom Italia è tenuta a stornare all'utente la somma di € 128,84 per la fattura n. 8U00155xxx, e la somma di € 104,00 per la fattura n. 8U00215xxx;
- 4) 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;
- 5) 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;
- 6) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 7) 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