

*CO.RE.COM. CAL/RIP*

DELIBERAZIONE N. 28-2018

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Belcastro xxxxx c/ Tim – Telecom Italia xxxx – n. utenza xxxxxxx

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 06-07-2018, 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 del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

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/O3/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

VISTE le istanze, acquisite rispettivamente ai prot. n. 7300 del 14 febbraio 2017 e n. 19448 del 24 aprile 2018, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria 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";

VISTE le rispettive note del 27 febbraio 2017, prot.n. 9144 e del 27 aprile 2018, prot. n. 19932, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di ciascun procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

Visti gli atti del procedimento, il verbale di udienza e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

### 1. La posizione del ricorrente

Parte istante, Hotel Sabbia d'oro di Belcastro Marianna, con una prima istanza di definizione ha affermato quanto segue:

- di essere stato informato, "in data 16.11.2015, circa una conveniente promozione ad opera di Telecom Italia, ai fini dell'adesione all'offerta Wi-Fi space, per cui veniva richiesto previamente di procedere alla disattivazione del servizio in essere fino a quella data....omissis....Si procedeva alla stipula di un nuovo contratto per l'installazione del Wi-Fi space (evidentemente indispensabile per una struttura alberghiera)....omissis....il 9.12.2015 veniva eseguita la consegna dell'impianto ed il successivo 11.12 comunicata l'asserita attivazione del servizio.

- In realtà, la fruizione del servizio non ha mai avuto inizio a causa di non meglio precisati problemi tecnici....omissis... Alla fine di gennaio 2016, anche un sopralluogo si rivelava inutile allo scopo. Successivamente ....omissis....il Gestore cominciava a richiedere il pagamento di più fatture relative ai costi del nuovo servizio (addirittura di € 1.532,44 in data 12.01.2016), evidentemente illegittime ed assurde atteso che l'utente non ha mai avuto la fruizione del servizio addebitato. Le fatture medesime fin da subito (vedasi raccomandata a/r del 29.01.2016) venivano contestate dall'utente, ma, ciò nonostante, alla prima ne sarebbero seguite delle altre".

Per quanto appena esposto, l'istante ha chiesto:

- 1) lo storno dell'intera posizione debitoria;
- 2) un indennizzo di € 1.500,00;
- 3) il risarcimento dei danni subiti.

Rispetto alla seconda istanza, invece, parte ricorrente, dopo aver allegato le medesime doglianze, ha chiesto un indennizzo per la mancata cessazione del servizio e per la mancata risposta ai reclami.

### 2. La posizione dell'operatore

La società resistente, tempestivamente costituita, ha respinto ogni addebito specificando quanto segue:

"In data 11.12.2015 veniva regolarmente attivato il servizio **Internet professional liberty 2M new**; la corretta attivazione del servizio prescelto la si rileva dalla documentazione in atti, infatti, in data 11.12.2015 veniva stilato verbale di collaudo con contestuale consegna di router correttamente sottoscritto.

Dal verbale di collaudo non si riscontra alcuna forma di insoddisfazione, infatti l'istante non richiede nessun tipo di contatto successivo per verificare la funzionalità dello stesso.

In data 25.03.2016 perviene reclamo con il quale l'istante lamenta la mancata attivazione del servizio.

Lo stesso viene definito infondato con comunicazione del 24.08.2016 con la quale viene comunicato all'istante la regolare attivazione del servizio confermata oltretutto dalla sottoscrizione del verbale di collaudo, attestante appunto la corretta funzionalità del servizio. ....omissis....la società convenuta ha spiegato i motivi per il quale il reclamo dell'istante non poteva essere accolto, confermando di conseguenza, anche, la regolarità degli addebiti nei conti telefonici".

Per quanto sopra, l'operatore ha chiesto il rigetto di ogni richiesta avanzata da parte ricorrente.

Nel secondo procedimento l'operatore ha dedotto che "l'istante in data 25.030.2016 ha inoltrato reclamo per mancata attivazione del servizio chiedendo la risoluzione contrattuale per inadempimento. Tale reclamo risulta evaso con comunicazione scritta del 24.08.16, con esito infondato.....omissis... Appare opportuno evidenziare che l'utente non ha mai reclamato la mancata cessazione dell'utenza telefonica né per iscritto né telefonicamente, l'unico contatto è la comunicazione del 25.03.16. Dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di scritti indirizzati alla società convenuta con in quali l'istante lamentava la mancata cessazione. ....omissis... Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite....omissis... Si precisa che all'istante, comunque non spetterebbe nessun tipo di indennizzo per ritardata cessazione in quanto la delibera agcom n. 73/11/CONS non prevede nessun indennizzo". Sono state pertanto ribadite le richieste di reiezione dell'avversa domanda.

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si rammenta che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Sicché va dichiarata l'inammissibilità della domanda di risarcimento del danno proposta dal ricorrente. Sempre in via preliminare, si dà atto che con provvedimento del Direttore del Co.Re.Com. Calabria n. 137 del 22 giugno 2018, si è disposta la riunione dei procedimenti n. 7300 del 14 febbraio 2017 e n. 19448 del 24 aprile 2018, in quanto connessi sotto il profilo soggettivo e assimilabili sotto quello oggettivo.

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

La decisione è frutto di un'adeguata comparazione dei documenti prodotti e delle correlative allegazioni con i rispettivi oneri probatori.

Con riferimento alla mancata attivazione del servizio, quanto sostenuto dall'utente non è pienamente convincente. La ricorrente ha contestato la mancata attivazione del servizio *Wi-Fi space*. Tuttavia, il verbale di collaudo appare documento idoneo ad attestare, fino a prova contraria, la regolare attivazione della linea. Esso contiene una dichiarazione di natura tecnica, proveniente da soggetto qualificato, a fronte di cui controparte non ha opposto prova contraria.

In ogni caso, poi, giova osservare come nello stesso documento, il cliente dichiara di essere soddisfatto del livello del servizio fornito, senza porre in essere alcuna eccezione o rilievo, sicché nessun indennizzo sembra poter essere riconosciuto a tale titolo. Di converso, le ragioni dell'istante possono ritenersi fondate allorché si lamenta della mancata disattivazione della linea e della prosecuzione della fatturazione. L'utente, infatti, con fax e lettera raccomandata del 29 gennaio 2016, ha rappresentato di non aver mai goduto del servizio e ne ha chiesto la cessazione, offrendo la restituzione degli apparati ricevuti in noleggio. In tale occasione il cliente ha altresì ribadito di aver subito la mancata attivazione del servizio.

Con PEC del 25 marzo 2016, poi, le precedenti richieste, rimaste evidentemente inevase, sono state reiterate senza alcun effetto. Sicché, per come emergente dagli atti, si può offrire la seguente ricostruzione dei fatti: il servizio è stato regolarmente attivato ed in seguito non ha verosimilmente funzionato, l'utente vista l'inefficienza del servizio e la necessità di adoperarlo per fini lavorativi, ha esercitato il recesso, rimasto a tutt'oggi inevaso. Avendo la ricorrente chiesto la disdetta della linea, poi, come da indirizzo definitorio costante, non viene riconosciuto alcun indennizzo per l'interruzione dei servizi, vista la carenza d'interesse alla prosecuzione del rapporto obbligatorio specifico, appalesata con la richiesta di cessazione. Tuttavia l'istante va contemporaneamente manlevato dalle conseguenze del ritardo nella disattivazione, con il riconoscimento di rimborsi o storni (*ex multis*, da ultimo v. determina 31/18/TDC). Per le stesse ragioni la disdetta dovrà ritenersi efficace dalla data di ricezione del fax da parte di Tim (e non a partire dal trentesimo giorno successivo, come contrattualmente previsto), in coerenza con la decisione di non riconoscere un indennizzo in favore dell'utente per l'interruzione del servizio.

Dovrà quindi essere disposto lo storno o qualora fossero state saldate, il rimborso, di tutte le somme addebitate e fatture emesse con riguardo all'utenza 096413053XXX, dal 29 gennaio 2016 al 24 aprile 2018 (data di deposito della seconda istanza di definizione).

Non essendo spiegata alcuna domanda in tal senso e non essendo possibile la condanna ad un *facere*, dovendosi applicare *ratione temporis* la delibera 173/07/CONS, resta salva la facoltà del gestore di valutare la possibilità di stornare anche le fatture ulteriori,

nonché di cessare la linea in esenzione spese, come da disdetta esercitata dall'utente, il quale, in tal caso, dovrà essere tenuto indenne anche dai costi di disattivazione e per la cessazione anticipata della linea.

Nessun indennizzo invece, può essere riconosciuto per la mancata cessazione della linea in quanto " *l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento sugli indennizzi, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità*" (ex multis, **DELIBERA N. 116/17/CIR**).

Quanto alla richiesta di indennizzo per la ritardata risposta ai reclami, esso va quantificato nella misura di € 1,00 pro-die, così come sancito **ex art. 11, delibera 73/11/cons.** L'arco temporale di riferimento è ricompreso tra il 25 marzo 2016 e il 24 agosto 2016 in cui il gestore ha assolto ai propri oneri informativi, decurtato dai trenta giorni di franchigia previsti dalle c.g.a., con riconoscimento della somma di € 122,00 (centoventidue/00). Solo con nota del 24 agosto 2016 la Tim, infatti, ha dato riscontro ai due reclami del 29 gennaio 2016 e del 25 marzo 2016. Nella missiva, l'operatore ribadisce di aver regolarmente attivato il servizio, riportandosi al verbale di collaudo.

L'indennizzo però viene riconosciuto a far data dal secondo reclamo, in quanto parte ricorrente, seppur chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo, non ha allegato alla seconda istanza la prova della trasmissione dei reclami. Di converso, il gestore, ha riconosciuto solo la ricezione del secondo reclamo, pertanto il primo è rimasto estraneo ai corrispondenti atti, né la riunione dei procedimenti può alterare i canoni prescritti dal regolamento o impedire decadenze o preclusioni maturate.

Da ultimo, 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 posto, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito ai due tentativi di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, l'udienza di secondo grado si è tenuta solo per il primo procedimento, il secondo procedimento è stato causato dalla mancata lavorazione della disdetta dell'utente. Pertanto, 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

1) In accoglimento parziale dell'istanza di definizione promossa da Belcastro M., con rigetto delle ulteriori domande, Tim Telecom Italia è tenuta a:

a) regolarizzare la posizione amministrativa-contabile del cliente, stornando, ovvero, per gli importi già corrisposti, rimborsando in suo favore (in tal caso a mezzo bonifico bancario o assegno), le somme addebitate, avuto riguardo all'utenza 096413053XXX, a partire dal 29 gennaio 2016 al 24 aprile 2018;

b) corrispondere la somma di € 122,00 (centoventidue/00), a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo;

c) corrispondere la somma di € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento delle due procedure riunite.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo e che le somme riconosciute a titolo di rimborso/indennizzo, dovranno essere versate a mezzo bonifico bancario o assegno;

2) la società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione 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) è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore 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 deliberazione 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