

## CO.RE.COM. CAL/FP

### DELIBERAZIONE N.11

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

#### 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 12 ottobre 2015 ed acquisita al prot. n. 45914;

Vista la nota del 14 ottobre 2015, prot. n. 46338, 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 la mancata trasformazione della propria linea telefonica e la mancata risposta ai reclami, nei confronti della società resistente.

In particolare, ha lamentato:

- a) di aver richiesto, per la prima volta il 2 ottobre 2014 (richiesta allegata), una modifica del proprio contratto, consistente nella disattivazione della linea ISDN, con incluso l'offerta "ADSL Voip Linea Tutto Compreso Premium" e con trasformazione della stessa in linea base;
- b) tale richiesta, reiterata l'8 aprile e il 3 giugno 2015, non veniva mai eseguita da parte della società resistente.

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

- a. la trasformazione della linea da isdn a rtg;
- b. la cessazione del contratto "ADSL Voip Linea Tutto Compreso Premium";
- c. l'attivazione del contratto linea base adsl;
- d. il rimborso della differenza sulle fatturazioni, a far data dalla richiesta del 2 ottobre 2014;
- e. un indennizzo per la mancata trasformazione della linea e la mancata cessazione del contratto;
- f. un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

### 2. La posizione dell'operatore

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

- a. a seguito della richiesta del 2 ottobre 2014, l'istante viene contattato e informato dell'impossibilità della trasformazione della linea con il profilo "Linea Tutto Compreso Premium", della necessità della cessazione di quel profilo, con conseguente inattività del servizio adsl;
- b. nella suddetta occasione, veniva richiesto all'istante di inviare richiesta di cessazione del profilo, con indicazione della disponibilità a non usufruire del servizio adsl;
- c. l'istante non inviava le comunicazioni richieste, in particolare l'autorizzazione alla cessazione del servizio adsl;
- d. le medesime informazioni veniva date all'istante a seguito delle ulteriori richieste;
- e. le fatture sono legittime e dovute, in quanto il ricorrente ha usufruito in modo continuativo del servizio telefonico;

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, inoltre, l'inammissibilità della richiesta di trasformazione della linea da isdn a rtg, di cessazione del contratto "ADSL Voip Linea Tutto Compreso Premium" e di attivazione del contratto linea base adsl, per incompetenza dell'organo adito.

Il ricorrente lamenta la mancata trasformazione della propria linea telefonica da isdn a rtg, con contestuale cessazione del profilo "ADSL Voip Linea Tutto Compreso Premium". La società resistente asserisce nelle proprie memorie che tale mancata trasformazione risulta dovuta alla circostanza che l'istante, richiesto, non aveva inviato esplicita istanza di cessazione del profilo "Linea Tutto Compreso Premium", con indicazione della disponibilità a non usufruire del servizio adsl. Tuttavia, da un lato la società nulla allega a prova di aver comunicato tale necessità all'istante, nel periodo della prima richiesta, e dall'altro, già nella suddetta prima missiva, inviata dal ricorrente alla società, vi è espressa richiesta di disattivazione della linea isdn e del profilo "ADSL Voip Linea Tutto Compreso Premium". Per tali motivazioni, la richiesta del ricorrente risulta fondata e meritevole di accoglimento ed allo stesso è riconosciuto un indennizzo per mancata trasformazione della linea e mancata

cessazione del contratto, calcolato ai sensi del combinato disposto degli articoli 8, comma 1, e 12, comma 3, del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/CONS, a far data dal 2 ottobre 2014 (decurtati dei 15 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 3 delle proprie Condizioni generali di contratto, per il recesso) al 12 ottobre 2015 (giorno di deposito dell'istanza di definizione). Per un totale di 340 giorni, il detto indennizzo è pari a € 1.700,00 (millesettecento/00).

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'unico reclamo riscontrabile è quello pervenuto alla società resistente il 3 giugno 2015, ed al quale la stessa ha risposto il successivo 7 luglio. 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 3 giugno 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 7 luglio 2015, per un totale di 4 giorni, pari ad € 4,00 (quattro/00).

Quanto alla richiesta di rimborso della differenza sulle fatturazioni, a far data dalla prima richiesta di cessazione della promozione "ADSL Voip Linea Tutto Compreso Premium", anche tale richiesta risulta meritevole di accoglimento e si dispone il rimborso/storno dell'importo addebitato per la promozione "ADSL Voip Linea Tutto Compreso Premium" a decorrere dalla fattura relativa al mese di novembre 2014.

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 € 100,00 (cento/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 trasformazione della linea da isdn a rtg, di cessazione del contratto "ADSL Voip Linea Tutto Compreso Premium" e di attivazione del contratto linea base adsl) delle richieste di indennizzo e rimborso avanzate dal sig. Manno F., 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) € 1.700,00 (millesettecento/00), a titolo di indennizzo per mancata trasformazione della linea e mancata cessazione del contratto;
  - b) € 4,00 (quattro/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta ai reclami
  - c) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) La società Tim – Telecom Italia è tenuta a rimborsare/stornare all'utente l'importo addebitato per la promozione "ADSL Voip Linea Tutto Compreso Premium" a decorrere dalla fattura relativa al mese di novembre 2014;
- 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