

Co.Re.Com. Cal/Bia

DELIBERAZIONE N. 11 del 19-02-2019

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - (Niccoli XXXXXX c/ Tim-Telecom XXXXX- n. utenza 0984-45XXXX)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 19 febbraio 2019, 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 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. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 39157 del 26 settembre 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";

VISTA la nota del 26 settembre 2018, prot. n. 39231, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 19 novembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato la citata istanza di definizione, rappresentando l'addebito nelle fatture di maggio e giugno 2017 di costi non dovuti (esse, tuttavia, sono state pagate parzialmente) e di non aver provveduto ad attivare la domiciliazione bancaria per la presenza di tali addebiti illegittimi, contestati con i reclami del 10 maggio, del 5 giugno e dell'1 agosto 2017. L'utente evidenzia di aver subito, ciò nondimeno, la sospensione per morosità dei servizi: una prima volta dal 18 al 21 settembre 2017 e una seconda volta dal 15 al 20 ottobre 2017, senza alcun preavviso. L'istante lamenta altresì l'illegittimo addebito del contributo di attivazione della linea nella fattura di ottobre 2017, pagata parzialmente, non dovuto in base all'offerta acquistata, e l'omessa comunicazione del passaggio dalla fatturazione mensile a quella a 28 giorni. In seguito alle ripetute interruzioni dei servizi da parte dell'operatore, l'utente si determinava ad attivare la domiciliazione bancaria, comunicando tale circostanza al gestore con fax del 10 dicembre 2017, con cui reiterava le proprie doglianze segnalate con i precedenti reclami rimasti privi di riscontro. Successivamente la società resistente, senza alcuna preventiva comunicazione, sospendeva nuovamente i servizi il 18 dicembre 2017, riattivandoli il 25 gennaio 2018. Ciò ha fatto dopo diffida da parte dell'utente, inoltrata il 21 dicembre 2017 e reiterata il 27 dicembre 2017, con cui ha chiesto l'immediata riattivazione del servizio e la corresponsione degli indennizzi previsti dal Regolamento per le sospensioni illegittimamente eseguite dall'operatore.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto :

- il rimborso e/o lo storno di tutte le somme ingiustamente addebitatigli in fattura tra cui le somme versate nei periodi di interruzione dei servizi;
- l'indennizzo per la sospensione, senza presupposti e preavviso del servizio, linea fissa, dal 18 al 21 settembre 2017, dal 15 al 20 ottobre 2017, nonché dal 18 dicembre 2017 al 25 gennaio 2018;
- l'indennizzo per la sospensione senza presupposti e preavviso del servizio, linea internet, dal 18 al 21 settembre 2017, dal 15 al 20 ottobre 2017, nonché dal 18 dicembre 2017 al 25 gennaio 2018;
- l'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio, linea fissa ed internet dal 18 dicembre 2017 al 25 gennaio 2018;

- l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami inoltrati ;
- l'indennizzo per le affermazioni non veritiere circa il contributo di attivazione, la domiciliazione bancaria e le condizioni dell'offerta sottoscritta;
- il rimborso delle spese/fatturazioni non giustificate, così come indicate nei reclami, per un importo onnicomprensivo di € 200,00;
- l'indennizzo per illecite modifiche contrattuali ovvero per il passaggio non comunicato dalla fatturazione mensile a quella a 28 giorni;
- il rimborso delle spese della procedura.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com., si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 5 marzo 2018.

2. La posizione dell'operatore

la società resistente non ha fatto pervenire, nei termini procedurali, alcuna memoria difensiva e/o documentazione probatoria a sostegno delle proprie ragioni.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 19 novembre 2018, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione allegata, le richieste della parte istante vengono accolte nei limiti di seguito precisati.

In via preliminare, si dichiara inammissibile la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione del servizio, in quanto non ha formato oggetto del tentativo di conciliazione, così come si evince dal verbale in atti. E' altresì inammissibile per incompetenza dell'Organo adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, la domanda di indennizzo per le affermazioni non veritiere circa il contributo di attivazione, la domiciliazione bancaria e le condizioni dell'offerta sottoscritta.

Nel merito, da quanto affermato dall'istante, e in assenza di memoria difensiva e/o di documentazione probatoria da parte dell'operatore, emerge che i servizi sono stati sospesi per morosità ai sensi dell'art. 20 delle C.G.A., per tre volte, per il mancato pagamento di alcune fatture. Tuttavia, dall'analisi della documentazione depositata dall'istante, si evince che l'operatore ha effettuato la sospensione nonostante il pagamento parziale delle fatture insolute da parte dell'utente, comunicato di volta in volta con fax, e in pendenza dei reclami inoltrati dallo stesso, in violazione a quanto stabilito dall'art. 5, comma 2, del Regolamento. La norma infatti prevede che l'operatore possa disporre la sospensione del servizio interessato dal mancato pagamento, ma non può intendersi tale il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti sia pendente una procedura di reclamo. L'azione amministrativa posta in essere dalla società resistente è da considerarsi altresì illegittima, in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti, sia delle condizioni generali di contratto, essendo avvenuta senza alcun preavviso, atteso che, l'operatore non depositando alcuna memoria e/o documentazione, non ha dato eventuale prova del contrario. L'art. 20 delle C.G.A., nonché l'art. 5 della Delibera 173/07/CONS, prevedono infatti l'obbligo di informare preventivamente l'utente della sospensione dell'utenza per il mancato pagamento del servizio, ma nel caso di specie non è stata fornita prova di tale preavviso. Perciò in assenza dei presupposti richiesti dalla normativa di settore per la sospensione del servizio, deve essere accolta la richiesta dell'istante di liquidazione dell'indennizzo per l'illegittimità della stessa, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS che stabilisce: *" nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli*

operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"

Dalla documentazione in atti, allegata dall'istante, emerge che la sospensione è intervenuta in tre periodi diversi ovvero dal 18 al 21 settembre 2017, dal 15 al 20 ottobre 2017, nonché dal 18 dicembre 2017 al 25 gennaio 2018.

La società dovrà dunque corrispondere un indennizzo pari ad € 30,00 (trenta/00) per l'illegittima sospensione del servizio voce, computato per il periodo intercorrente tra il 18 settembre 2017 (data di inizio della prima sospensione) ed il 21 settembre 2017 (data di riattivazione dell'utenza), così calcolato: euro 7,50 x 4 giorni. Parimenti la società sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio internet ai sensi dell'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS pari ad € 30,00 (trenta/00), computato per il medesimo periodo, così calcolato: euro 7,50 x 4 giorni.

L'utente ha diritto altresì all'indennizzo ex art. articolo 4, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS per l'illegittima sospensione del servizio fonia pari ad € 45,00 (quarantacinque/00), computato per il periodo intercorrente tra il 15 ottobre 2017 (data di inizio della seconda sospensione secondo quanto sostenuto dall'istante) ed il 20 ottobre 2017 (data di riattivazione dell'utenza), così calcolato: euro 7,50 x 6 giorni. L'operatore dovrà altresì corrispondere per il medesimo periodo anche l'indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio internet, sempre previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS pari ad € ad € 45,00 (quarantacinque/00) così calcolato: euro 7,50 x 6 giorni.

E' altresì dovuto l'indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio fonia, computato nella misura di euro 7,50 (*sette/50*) per 39 giorni, calcolati in riferimento al periodo intercorrente dal 18 dicembre 2017 (data inizio terza sospensione del servizio) al 25 gennaio 2018 (data di riattivazione della linea) pari ad € 292,50 (duecentonovantadue/50). L'utente ha poi diritto all'indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio internet sempre previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS, pari ad € 292,50 (duecentonovantadue/50), computato nella misura di euro 7,50 (*sette/50*) per 39 giorni, calcolati in riferimento al medesimo periodo.

Si accoglie altresì la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, per la cui liquidazione, attesa la pluralità degli stessi, occorre valutarne il contenuto, in quanto ai sensi dell'art. 11, comma 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS in caso di reclami reiterati o successivi l'indennizzo è computato in misura unitaria, laddove gli stessi siano riconducibili al medesimo disservizio. Nel caso di specie l'istante inoltrava il 10 maggio 2017 un primo reclamo, a mezzo fax, con cui contestava le condizioni contrattuali applicate, difformi da quelle pattuite, e gli importi addebitati nelle fatture, reiterando tali contestazioni nei reclami del 5 giugno 2017 e del 2 agosto 2017. In relazione al suddetto reclamo, il cui contenuto è stato ribadito con i reclami del 5 giugno 2017 e del 2 agosto 2017, occorre evidenziare che, per il mancato deposito da parte dell'operatore di memoria difensiva e/o di documentazione probatoria, non vi è prova di un eventuale riscontro allo stesso. Pertanto, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 11, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS in virtù del quale l'operatore "*è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*". Nel caso di specie il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 10 maggio 2017 (data del reclamo a mezzo fax) e il 5 marzo 2018 (data del tentativo di conciliazione) che corrisponde a 268 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Si riconosce dunque all'utente un indennizzo di € 268,00 così calcolato : euro 1 x 268 giorni.

L'istante ha poi inoltrato successivamente i reclami del 21 settembre e del 19 dicembre 2017, con cui, oltre a ribadire le contestazioni formulate con i precedenti reclami, ha chiesto la riattivazione della linea in occasione delle sospensioni per morosità eseguite dall'operatore a carico della sua utenza, cui è stato dato riscontro con il ripristino della funzionalità della linea. Successivamente l'utente inoltrava, a mezzo fax e PEC, la diffida del 21 dicembre 2017, reiterata con fax e PEC del 27 dicembre 2017, con cui, oltre a chiedere la riattivazione della linea

in seguito all'ennesima interruzione della stessa, chiedeva il pagamento degli indennizzi previsti dalla normativa di settore per l'illegittima sospensione dei servizi. Anche in relazione a tale ulteriore contestazione non vi è prova di avvenuto riscontro in violazione di quanto previsto dall'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), pertanto l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS. In tal caso il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 21 dicembre 2017 (data del reclamo a mezzo fax) e il 5 marzo 2018 (data del tentativo di conciliazione) che corrisponde a 44 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Si riconosce dunque all'utente un indennizzo di € 44,00 (quarantaquattro/00) così calcolato : euro 1 x 44 giorni.

Si rigetta la richiesta di rimborso e/o storno delle somme addebitate in fattura, nonché quella di un rimborso onnicomprensivo per le spese/fatturazioni non giustificate attesa la genericità e indeterminatezza delle stesse, non essendo specificati nel dettaglio i costi e gli importi non dovuti e non essendo suffragate da documentazione probatoria. Invero l'istante deposita solo una delle fatture contestate, nella quale non si riscontrano addebiti illegittimi, mentre per le altre, non essendo state prodotte, non è possibile effettuare una valutazione dettagliata in merito alla correttezza degli importi in esse contenuti. Risulta altresì dovuta la somma richiesta a titolo di contributo di attivazione, contestata dall'utente, atteso che l'offerta cui l'istante ha aderito prevedeva la gratuità dello stesso laddove fosse stato attivato il servizio di domiciliazione bancaria o postale delle fatture entro 90 giorni dalla data di attivazione dell'offerta, sottoscritta il 4 aprile 2017, mentre l'istante lo ha attivato per sua stessa ammissione solo ad ottobre 2017, ben oltre il termine previsto.

Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per l'illegittima modifica unilaterale delle condizioni contrattuali per il passaggio dalla fatturazione mensile a quella a 28 giorni, stante la genericità della stessa, non essendo stata indicata la data a partire da quando è intervenuta la modifica e non essendo supportata da prove documentali.

Si accoglie invece la richiesta di rimborso delle somme versate nei periodi di interruzione dei servizi per i canoni di abbonamento agli stessi, in proporzione alla durata dei suddetti periodi, attesa, come sopra evidenziato, l'illegittimità delle sospensioni dei servizi eseguite dall'operatore.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante dinanzi alla Camera di Commercio, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com.

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

L'accoglimento dell'istanza presentata del Signor Niccoli XXXXXX nei confronti della società Tim Telecom Italia 1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a liquidare in favore dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a. Euro € 60,00, (sessanta/00), a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione

amministrativa dei servizi voce ed internet dal 18 al 21 settembre 2017, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

- b. Euro € 90,00, (novanta/00), a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione amministrativa dei servizi voce ed internet dal 15 al 20 ottobre 2017, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - c. Euro € 585,00 (cinquecentottantacinque/00), a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione amministrativa dei servizi voce ed internet dal 18 dicembre 2017 al 25 gennaio 2018, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - d. Euro € 312,00 (trecentododici/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami del 10 maggio e del 21 dicembre 2017, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia
 - e. Euro € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
2. La società Telecom- Italia è tenuta altresì a rimborsare somme versate, nei periodi di interruzione dei servizi a titolo di canoni di abbonamento, in proporzione alla durata dei suddetti periodi;
 3. La predetta 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;
 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

