

ATTI 1.21.1. – 2016/4194/pratica/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 27 del 3 aprile 2019

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente
BONECCHI	Daniele
CAVALLIN	Mario

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Telecom Italia S.p.A.

La struttura proponente:

Il Dirigente Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 29/06/2016 con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 29/06/2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Telecom Italia S.p.A. (da qui in seguito anche semplicemente Telecom o TIM) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX ha depositato due formulari GU14, entrambi afferenti allo stesso verbale di mancato accordo e pertanto considerati unitariamente; nel primo formulario pervenuto in data 29 giugno alle ore 11:54 il sig. XXX ha rappresentato quanto segue:

- A partire dal reclamo inviato a mezzo PEC del 12/10/2015, l'utente ha contestato numerose inadempienze tra cui il malfunzionamento del sito *web* di Telecom al quale il sig. XXX non riusciva ad accedere, in particolare per scaricare le fatture emesse in forma digitale;
- A dire del sig. XXX, il malfunzionamento riscontrato appariva imputabile al fatto che non risultasse consentito eliminare precedenti e non più attuali indirizzi;
- In ogni caso, l'utente lamentava il mancato riscontro ai propri reiterati reclami scritti prodotti in atti, salvo la comunicazione del tutto interlocutoria e di stile inviata il 26/3/2016 da TIM e pure in atti, con cui peraltro l'operatore si limitava a far presente di aver effettuato non meglio specificate verifiche senza riscontrare elementi che consentissero di accogliere la "*richiesta*" del sig. XXX, il quale lamenta inoltre che nemmeno le richieste di assistenza al *call center* avevano sortito effetto alcuno.

Sulla base di tutto quanto esposto il sig. XXX formula le seguenti richieste:

- i. Indennizzo per le numerose inadempienze di TIM in ordine alle comunicazioni dell'utente via posta elettronica ordinaria, certificata e fax, come in atti (mancate risposte entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi).
- ii. Indennizzo per non avere consentito all'utente, per responsabilità Telecom, di annullare indirizzi di posta elettronica ultravecchi e mai usati, così come vecchi numeri di telefono dismessi da anni.
- iii. Indennizzo per le mancate cancellazioni, da parte di Telecom, delle vecchie email segnalate e conseguente impossibilità, da parte dell'utente, di accedere alla sezione del sito per poter vedere le fatture.
- iv. Indennizzo per l'inefficiente organizzazione TIM in ordine al cambiamento della modalità di invio delle fatture da "*cartaceo*" a "*elettronico*" con particolare riferimento alla annunciata procedura di "*telefonata registrata*", poi clamorosamente e inspiegabilmente contraddetta e infine cancellata (irridendo addirittura l'utente).
- v. Indennizzo per il grave mancato riscontro alla segnalazione del 7 marzo 2016 (fax del 7.3.2016).
- vi. Indennizzo per il mancato funzionamento del servizio online di TIM, segnalato il 23.3.2016.
- vii. Indennizzo per la violazione della Legge sulla Privacy (art 7).
- viii. Indennizzo per la mancata spiegazione della lettera TIM del 26.3.2016.
- ix. Indennizzo per il mancato invio della fattura richiesta il 30.3.2016 entro i termini di riscontro previsti da TIM.
- x. Indennizzo per avere posto a carico dell'utente un costo di 2 euro per invio fatture quando l'utente medesimo aveva disdetto l'invio delle bollette *on line* (non consultabili dall'utente medesimo sul sito Telecom) richiedendo l'invio cartaceo

(senza applicare - semmai – il costo precedentemente previsto di € 0,34 IVA compresa, oltre, naturalmente, ai costi per i consumi effettuali).

Nel secondo formulario, pervenuto in data 29 giugno alle ore 13:15, il sig. XXX ha contestato una serie di inadempienze Telecom rispetto al contratto in essere, sottolineando in particolare l'attivazione dell'opzione Super Internet non richiesta e lo scorretto accredito di quanto corrisposto dall'utente per tale opzione, l'applicazione in fattura di costi superiori a quelli contrattualmente pattuiti, il mancato riscontro alle numerose segnalazioni effettuate.

Sulla base di tutto quanto esposto il sig. XXX formula le seguenti richieste:

- xi. Indennizzo per mancato riscontro alle numerose segnalazioni;
- xii. Indennizzo per attivazione non richiesta dell'opzione Superinternet (da subito contestata);
- xiii. Indennizzo per errato rimborso della suddetta opzione nella fattura del 7.9.2015;
- xiv. Indennizzo per la mancata comunicazione del costo del servizio "Internet senza limiti" legato al vincolo contrattuale per ventiquattro mesi;
- xv. Indennizzo per il mancato invio del contratto da parte di Telecom, più volte richiesto;
- xvi. Indennizzo per mancato annullamento delle condizioni economiche stipulate al telefono, come richiesto in data 11 ottobre 2015;
- xvii. Indennizzo per la procedura telefonica del 24 novembre 2015;
- xviii. Indennizzo per l'insistenza dell'addebito dell'opzione Superinternet (sulla fattura del 7.12.2015);
- xix. Indennizzo per lo scorretto comportamento dell'operatrice TIM (vedi fax del 7.3.2016 nell'Allegato "C");
- xx. Indennizzo per la mancata disponibilità del servizio 187 per tutto il pomeriggio del 30 dicembre 2015;
- xxi. Presentazione, da parte del Corecom Lombardia, di un esposto all'antitrust per i comportamenti di Telecom segnalati ai punti xiv e xv in quanto integranti "Comportamento commerciale scorretto".
- xxii. "Che il costo per l'abbonamento al "Internet senza limiti" di € 24.90 (IVA incl.) sia applicato anche oltre la scadenza dei 24 mesi

2. La posizione dell'operatore

Dal canto suo Telecom ha ritenuto di astenersi dall'entrare nel merito delle questioni sollevate dall'utente e, senza confutarle nel merito, si è limitata a contestarne le domande asserendone la preliminare inammissibilità perché del tutto generiche e formulate sulla base di contestazioni meramente strumentali.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Sempre preliminarmente, riguardo all'eccezione dell'operatore di inammissibilità per genericità delle difese dell'istante, va osservato che l'utente, astenutosi dal ricorrere alla difesa tecnica, in effetti non ha oggettivamente ottemperato al disposto dell'art. 16 co.2 bis Del 173/07CONS che, in tema di procedura, prescrive chiarezza e sinteticità degli atti, oltre a un numero di pagine contenuto: se tuttavia tale inottemperanza è indubbiamente rilevante sul piano delle spese (su cui vedi infra), non può precludere la decisione nel merito quando – come nella specie - le contestazioni e richieste dell'utente possono comunque ricavarsi dal tenore complessivo degli atti. Opinare diversamente non sarebbe del resto ragionevole atteso che, una volta prevista la possibilità per gli utenti di non avvalersi della difesa tecnica onde consentire che emergano questioni di non eccessivo valore, ma rilevanti per il singolo e utili a favorire la creazione di buone prassi degli operatori, risulterebbe del tutto contraddittorio sanzionare poi gli utenti medesimi per il livello tecnico non impeccabile delle loro difese;

a) Nel merito, quanto ai fatti dedotti nel primo formulario e alle relative istanze:

a.1) con riferimento anzitutto alle richieste *sub* i), v), e viii) del signor XXX di indennizzo per mancata risposta ai reclami, se da un lato il reclamo effettuato dall'utente a mezzo

PEC del 12/10/2015 risulta pacifico e documentale, dall'altro lato altrettanto pacifica e non contestata risulta la mancata idonea risposta a tale reclamo da parte dell'operatore, tale non potendosi considerare né la comunicazione del tutto interlocutoria e di stile inviata il 26/3/2016 da TIM, né tanto meno i colloqui telefonici svoltisi con il *call center* e riferiti nella corrispondenza dal sig. XXX, che costituivano in definitiva solleciti di un intervento risolutore mai avvenuto: a tale mancato riscontro al reclamo consegue ex art. 11 co.1 DEL. 73/11/CONS il diritto del sig. XXX a vedersi riconoscere la somma di € 215,00 corrispondente ad euro 1,00 per ciascuno dei 215 giorni intercorrenti tra il 12/10/2015 e la data del 28/6/2016 in cui l'operatore ha presenziato all'incontro conciliativo presso il Corecom (già decurtati dei 45 giorni previsti dalla Delibera 179/93/CSP come termine massimo per la risposta);

a.2) in secondo luogo ancora nel merito, con riferimento alle richieste sub ii), iii), vi) i malfunzionamenti del sito *web* (e dei servizi connessi) affermati dall'utente non sono stati né confutati né tanto meno contestati da TIM che, come si è visto, nella propria laconica memoria si è limitata a trincerarsi dietro a un'eccezione di inammissibilità preliminare per asserita genericità delle contestazioni dell'utente, peraltro infondata atteso che, seppure con esposizione talvolta ridondante e prolissa, nonché contenente talora divagazioni poco pertinenti (ad esempio in tema di trattamento dei dati personali su cui peraltro vedi *infra*), il sig. XXX non ha comunque mancato di evidenziare i problemi di malfunzionamento del sito *web* e i connessi disservizi: a tale pacifico e non contestato malfunzionamento di servizio accessorio, consegue ex art. 3 co. 4 e 5 co.4 DEL. 73/11/CONS il diritto del sig. XXX a vedersi riconoscere la somma di € 300,00 corrispondente all'importo massimo previsto, atteso che il malfunzionamento non risulta mai essere stato eliminato dall'operatore;

a.3) Con riguardo alle richieste *sub iv), ix) e x)*, le stesse non possono trovare accoglimento in quanto trattasi di fattispecie non comprese dal c.d. Regolamento sugli Indennizzi, per le quali dunque non è prevista la possibilità di riconoscere un indennizzo.

a.4) Infine e con riferimento alla richiesta *sub vii)* di indennizzo per la violazione della Legge sulla Privacy, tale richiesta del signor XXX va rigettata per la ragione preliminare e decisiva che l'art. 19, Allegato A, della Delibera AGCOM n.173/07/CONS attribuisce al Corecom esclusivamente il potere di condannare l'operatore ad effettuare rimborsi o a corrispondere indennizzi, escludendo con riferimento al tema della *privacy* qualunque potere, in particolare sanzionatorio, che risulta invece attribuito esclusivamente alla competente Autorità Garante.

b) Ancora nel merito, quanto ai fatti dedotti nel secondo formulario e alle relative richieste:

b.1) In merito alle richieste dell'utente di cui ai punti sub xxi) e xxii), le stesse non possono trovare accoglimento in quanto esulano dalle competenze di questo Corecom così come definite dall'art. 19 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS.

b.2) In merito alle richieste dell'utente di cui ai punti sub xiii), xiv), xv), xvii), xix) e xx), le stesse non possono trovare accoglimento in quanto trattasi di fattispecie non comprese dal c.d. Regolamento sugli Indennizzi, per le quali dunque non è prevista la possibilità di riconoscere un indennizzo.

b.3) In merito alla richiesta sub xi) di indennizzo per mancato riscontro alle numerose segnalazioni, la stessa può trovare solo parziale accoglimento atteso che non vi è prova dell'effettivo invio dei numerosi reclami prodotti. L'unico fax di cui si allega anche il report di corretto inoltro è quello del 6 luglio 2015, con cui l'utente chiedeva a

Telecom di ricevere copia del contratto da sottoscrivere. Con riguardo a tale segnalazione, non vi è agli atti alcuna risposta di Telecom, né, stando a quanto dichiarato dall'utente e non contestato dall'operatore, a tale richiesta è seguito l'invio dell'attesa documentazione. Ora, considerato che in base alla Delibera 170/03/CSP è qualificabile come reclamo "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata", si ritiene che il sig. XXX abbia diritto a un indennizzo per mancata risposta a reclamo da quantificarsi nell'importo massimo previsto dall'art. 11 del c.d. Regolamento sugli Indennizzi di € 300,00.

b.4) In merito alle richieste sub xii) e sub xviii), da quanto asserito dall'istante e documentato attraverso le fatture prodotte, effettivamente l'opzione "Super Internet" risultava attiva sul contratto intestato al sig. XXX; può essere considerata poi circostanza pacificamente acquisita, in quanto non contestata dall'operatore neppure con mere formule di stile, quella della mancanza di volontà di attivazione della predetta opzione.

Ne deriva che, in mancanza di prova contraria cui sarebbe stata onerata la società resistente, l'utente avrà diritto a un indennizzo per attivazione non richiesta di un servizio accessorio, secondo il parametro indicato dall'art. 8, comma 2 del c.d. Regolamento sugli Indennizzi. Tale parametro, indicato in € 1,00, andrà moltiplicato per ogni giorno di attivazione, ossia, stando alla documentazione in atti, per i complessivi 118 giorni compresi tra il 1° agosto 2015 (data di attivazione del servizio) e il 27 novembre 2015 (considerata l'ultima fattura prodotta esponente tale costo), per un totale di € 118,00.

b.5) In merito alla richiesta di "Indennizzo per mancato annullamento delle condizioni economiche stipulate al telefono, come richiesto in data 11 ottobre 2015", di cui al punto sub xvi), la stessa non può che essere rigettata stante la genericità della contestazione e la mancanza di documentazione atta a comprovare la circostanza dedotta dall'istante.

4. Spese di procedura

Pur considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante, si dispone la compensazione delle spese tra le parti, tenuto conto del loro comportamento durante la procedura di conciliazione e in particolare del fatto che l'utente non ha oggettivamente ottemperato al disposto dell'art. 16 co.2 bis del Regolamento di cui alla Delibera 173/07CONS che, in tema di procedura, prescrive chiarezza e sinteticità degli atti, oltre a un numero di pagine contenuto: come si è già visto *supra*, tale inottemperanza è indubbiamente rilevante sul piano della decisione sulle spese, ancorché non precluda la decisione nel merito quando – come nella specie - le contestazioni e richieste dell'istante possono comunque ricavarsi dal tenore complessivo degli atti.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'utente ex art. 11 co.1 DEL. 73/11/CONS l'importo di € 215,00 (euroduecentoquindici/00) corrispondente ad euro 1,00 per ciascuno dei 215 giorni di mancato riscontro al reclamo del 12 ottobre 2015, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii. a corrispondere in favore dell'utente ex art. 11 co.1 DEL. 73/11/CONS l'importo di € 300,00 (eurotrecento/00) per il mancato riscontro al reclamo del 6 luglio 2015, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- iii. a corrispondere in favore dell'utente ex art. 3 co. 4 e 5 co.4 DEL. 73/11/CONS l'importo di € 300,00 (eurotrecento/00) quale indennizzo per il malfunzionamento di servizio accessorio, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- iv. a corrispondere in favore dell'utente ex art. 8 co. 2 all. A alla DEL. 73/11/CONS l'importo di € 118,00 (centodiciotto/00) quale indennizzo per attivazione non richiesta di servizio accessorio, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- v. spese di procedura compensate.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.
Marianna Sala

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini