



Determinazione dirigenziale n. 3 /2018

Definizione della controversia XXX/Telecom Italia s.p.a. - pratica n. 2016/418/GU14

IL DIRIGENTE

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*, in particolare l’art. 84;

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d’ora in avanti Regolamento)*;

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

VISTA la deliberazione 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*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utente operatori di telecomunicazioni elettroniche*;

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 Assemblies 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 deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 5 gennaio 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 del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia S.p.a. (d'ora in avanti "Telecom"), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento, in relazione a servizi di telefonia fissa e adsl.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria integrativa agli atti della presente procedura, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *"ho sottoscritto un contratto denominato "Tutto" con Telecom Italia Spa in data 09 03 2015 che non è mai stato onorato in tempo utile, nonostante le mie ripetute chiamate di sollecito al 187 e l'invio di reclamo per mancata attivazione del servizio, che non ha mai ricevuto ne risposta ne seguito"*;
- *"Telecom tramite suo operatore ha disattivato la mia linea telefonica causandomi danno economico poiché esercito l'attività di procacciatore per la ditta Creditreform srl attività che posso documentare, obbligandomi a richiamare tutti i miei vecchi clienti per cambio recapito telefonico e perdendo tutte le chiamate in entrata di nuovi clienti"*;
- *"il Modem che Telecom avrebbe dovuto consegnarmi gratuitamente 45 gg dopo la sottoscrizione del contratto mi è stato offerto solo in data 15 09 2015 con ulteriore attesa di 45gg. Offerta che non ho ritenuto credibile né opportuna"*.
- *"la migrazione dal vecchio fornitore ADSL+Tel. fisso non è mai avvenuta e difatti il vecchio fornitore (Fastweb codice cliente XXX) continua ad inviarmi le sue fatture"*;
- *"Telecom predisponendo la nuova linea telefonica con posa nuovo cavo da telefono a centralina condominiale, ha di fatto scollegato il mio telefono dalla rete, causando un grave pregiudizio economico alla mia attività di procacceria (scollegamento che a detta dell'operatore inviato sempre dalla Nostra nel mese di Marzo 2015, avrebbe dovuto durare poche decine di ore), obbligandomi a cambiare il luogo di lavoro, causando un non indifferente carico di lavoro supplementare, nel richiamare tutti i miei vecchi clienti e certamente a perdere tutte le chiamate in entrata dei potenziali clienti vanificando i miei sforzi lavorativi"*.

In base a quanto esposto l'istante ha formulato le seguenti richieste:

- i) *“un indennizzo per il danno causatomi dalla negligenza di Telecom” (“la cifra di €150 propostami sia almeno moltiplicata per 10 e più, o che venga applicata la massima pena pecuniaria prevista per questi casi dal Vs. istituto”);*
- ii) *“di dichiarare nullo il contratto con Telecom” (è così aggiornata in memoria l’originaria richiesta di “ripristino della linea telefonica a spese di Telecom” presente nell’istanza);*
- iii) un risarcimento del danno morale;

2. La posizione dell’operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l’operatore Telecom ha evidenziato quanto segue:

- Telecom eccepisce l’inammissibilità e/o la improcedibilità del presente procedimento, fatta eccezione per la questione relativa alla ritardata consegna del modem, giacché le ulteriori circostanze addotte (*disattivazione della linea, la mancata/ritardata migrazione dal vecchio fornitore, la doppia fatturazione Fastweb e Telecom*) non hanno formato oggetto del tentativo di conciliazione e pertanto non possono essere neppure prese in esame dal Corecom nella sua funzione deliberativa;
- *“Nella richiesta di conciliazione l’istante ha compilato i campi relativi a “ritardato/mancato/errato rimb./indennizzo/antic. Conversazioni”, mancata/ritardata/errata consegna prodotto (modem, pc ...), e nel campo relativo alla descrizione dei fatti ha scritto: “in data 09 03 2015 ho sottoscritto tramite il portale web Telecom Italia l’offerta “tutto” che tra l’a...”, allegando alcuni documenti tra cui un fax in cui lamentava in sostanza il mancato adempimento al contratto con riferimento alla mancata consegna del modem fax per l’utilizzo del servizio ADSL”;*
- A seguito dell’udienza di conciliazione, Telecom ha comunque riconosciuto fondate le richieste del sig. XXX ed ha provveduto, con riferimento alla ritardata consegna del modem, a riconoscere allo stesso l’importo di € 150,00 a titolo di indennizzo / rimborso quota canone.
- *“Quanto alle ulteriori questioni inserite nel formulario GU14, Telecom dichiara di non accettare il contraddittorio, e si limita ad evidenziare che:*
- *la linea è stata pacificamente attivata su rete Telecom (sia voce che ADSL);*
- *il fatto che il precedente gestore continui a fatturare, può dipendere dal fatto che fornisce altri servizi ovvero che il sig. XXX non abbia trasmesso allo stesso la disdetta correttamente (la portabilità del numero, senza risorsa fisica, comporta la necessità in capo all’utente di dare formale disdetta al vecchio gestore, e ciò per specifiche clausole inserite nel contratto con detto gestore)”.*
- *“La linea è attualmente attiva e funzionante: la sospensione è avvenuta (in uscita) in relazione alla morosità maturata dal sig. XXX (oggi pari ad € 312,19)”.*

Alla luce di tutto quanto sopra esposto, Telecom Italia spa chiede che il Corecom voglia provvedere ad archiviare il procedimento siccome inammissibile ovvero improcedibile, quantomeno in parte, ed in ogni caso Voglia rigettare le domande svolte dal sig. XXX siccome infondate.

3. Motivazione della decisione

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

Quanto all’eccezione sollevata dall’operatore circa l’inammissibilità/improcedibilità dell’istanza, salvo per quel che riguarda la contestazione relativa alla mancata consegna del modem, si ritiene che la stessa vada accolta sia con riguardo alla disattivazione (o *rectius* sospensione/interruzione) del servizio sia con riguardo alla ritardata/mancata migrazione e (alla conseguente doppia fatturazione Fastweb e Telecom), atteso che né dalla domanda di conciliazione, né dal verbale di mancato accordo è possibile evincere l’avvenuta sottoposizione di tali contestazioni al preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione.

Le domande riguardanti la ritardata/mancata attivazione del servizio ADSL e la mancata consegna del modem possono invece essere esaminate da questo Corecom in sede di definizione.

Sempre preliminarmente, con riguardo alla richiesta di dichiarare la nullità del contratto stipulato con Telecom Italia, la stessa non risulta ammissibile in quanto esula dalle competenze di

questo Corecom così come definite dall'art. 19 del *Regolamento* di cui alla Del. 173/07/CONS, in base al quale, con il provvedimento che definisce la controversia il Corecom, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Per lo stesso motivo, risulta inammissibile la richiesta di risarcimento del danno morale, nonché quella di irrogazione di una pena.

Entrando ora nel merito, alla luce dell'istruttoria condotta, la domanda di indennizzo formulata dal sig. XXX può essere accolta nei limiti e per i motivi qui di seguito esposti.

Il sig. XXX chiede genericamente un indennizzo per la negligenza di Telecom.

Ora, in relazione ai fatti contestati dell'utente, tale negligenza emerge con riguardo ai seguenti profili: a) ritardata/mancata attivazione e ritardata/mancata consegna del modem b) mancata risposta a reclami.

a) In merito alla ritardata attivazione e alla ritardata consegna del modem.

Si precisa innanzitutto che la richiesta di indennizzo riferita alla ritardata consegna del modem, non ha rilievo autonomo, ma è ricompresa in quella relativa alla ritardata/mancata attivazione dell'adsl. Come precisato da Agcom (si veda per tutte Delibera n. 127/14/CIR) : "in via generale, non si può riconoscere alcun indennizzo per la consegna ritardata del modem in quanto tale fattispecie è già ricompresa nella fattispecie più ampia del ritardo nell'attivazione della linea ADSL".

Ciò chiarito, con riferimento alla ritardata attivazione dell'adsl, dal verbale di mancato accordo risulta l'impegno di Telecom a riconoscere un indennizzo per la ritardata attivazione pari a € 150,00, "tramite emissione di nota di credito cui seguirà rimborso con assegno/lettera di credito postale entro 90 giorni dalla sottoscrizione del presente verbale".

Ora, in base a quanto previsto dall'art. 2, comma 2, del c.d. *Regolamento indennizzi*, di cui alla Del 73/11/CONS, "Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, *all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi*".

La circostanza dell'avvenuto indennizzo di € 150,00 da parte dell'operatore è stata ribadita da Telecom nella memoria ritualmente depositata e non è stata contestata dall'utente. Pertanto può dirsi pacificamente acquisita.

Considerato che, in base a quanto previsto dalla Carta dei servizi Telecom e dalle condizioni generali di contratto del servizio adsl in vigore al momento della sottoscrizione del contratto, "qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a Telecom Italia, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, per i Servizi con connettività flat/semiflat, fino ad un massimo di 100 euro", risulta evidente che l'indennizzo riconosciuto all'utente sia addirittura superiore a quello previsto contrattualmente.

Pertanto la domanda di indennizzo formulata nell'istanza di definizione non può che essere rigettata.

b) In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato via fax.

Dalla documentazione prodotta dal sig. XXX in allegato all'istanza si evince la presentazione di un reclamo scritto, inviato all'operatore via fax in data 7 maggio 2015, rispetto al quale Telecom non ha dato prova (benché a ciò onerata) di avere fornito effettivo riscontro. Ora, l'ormai consolidato orientamento dell'Autorità e dei Corecom delegati riconosce che la finalità di prevedere l'obbligatorietà della risposta al reclamo e, in caso di rigetto, la forma scritta e l'adeguata motivazione (ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP) è quella di fornire all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti di un rapporto che fisiologicamente nasce come squilibrato in favore dell'operatore. La mancata risposta al reclamo, per tali ragioni, giustifica, il riconoscimento all'utente di un indennizzo da "mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Nel caso di specie, il sig. XXX avrà dunque diritto a un indennizzo di € 106,00, calcolato moltiplicando il parametro indennizzatorio di € 1,00 *pro die* previsto dal c.d. *Regolamento indennizzi* (di cui alla Del. 73/11/CONS) per i 106 giorni di ritardo compresi tra il 7 maggio 2015

(data invio del reclamo) e il 5 ottobre 2015 (data dell'udienza di conciliazione), già decurtati dei 45 giorni previsti dalla Carta Servizi di Telecom Italia per l'invio di un riscontro da parte dell'operatore.

4. Spese di procedura

Considerato il parziale accoglimento delle domande dell'istante, e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, si riconosce in favore del sig. XXX la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

D E T E R M I N A

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX;
2. la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore del sig. XXX l'importo di € 106,00 (Euro centosei/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
3. la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore del sig. XXX l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Milano, 24 aprile 2018

Il dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.
Dott. Massimiliano Della Torre

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 n. 179/03/CSP.

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

La presente determina 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, L. 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, 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 dell'Ufficio per il Co.Re.Com.
Dott. Massimiliano Della Torre