

Verbale n. 7

Adunanza del 4 aprile 2016

L'anno duemilasedici, il giorno quattro del mese di aprile, alle ore undici in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, Presidente, Tiziana MAGLIONE, Vicepresidente, Ezio ERCOLE, Commissario, e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 14 - 2016

Oggetto: Definizione della controversia GU14 113/2015 – XXX PINTUS / TELECOM ITALIA S.P.A.

VISTA 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, lettera a), n. 14;*

VISTA 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;*

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

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza presentata in data 24.03.2015 con cui la Sig.ra XXX Pintus ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia S.p.A. (di seguito, Telecom) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. P00012452/A04040 – 02 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie difensive e le repliche scambiate tra le parti con i nn. prot. A00016251/A04040 e A00017777/A04040;

VISTA la nota prot. P00021822/A04040 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 28 luglio 2015;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di aver richiesto in data 18.01.2014, tramite modulistica on line, l'attivazione del servizio "Internet Pack Casa";
- che Telecom, il 13.02.2014, provvedeva ad addebitare sulla carta di credito la somma di € 269,00, pari al costo del servizio richiesto ma mai attivato;
- di non essere nemmeno mai stata contattata per l'installazione del modem, utile alla trasmissione dati, compresa nella sopraindicata offerta;
- che il suddetto costo veniva imputato nonostante fosse stato assicurato, con missiva del 20.03.2014, che l'addebito al cliente sarebbe stato effettuato esclusivamente all'avvenuta attivazione del servizio;

- di aver inviato a mezzo Associazione di Consumatori, non essendo state fornite da Telecom risposte esaurienti alle proprie richieste di informazioni, raccomandata R/R di reclamo nel mese di agosto al servizio clienti residenziali di Asti, segnalando il disservizio e chiedendo la restituzione della cifra prelevata;
- che alcun riscontro veniva dato in ordine alla medesima;
- di aver appreso, all'udienza di conciliazione del 09.01.2015, che il gestore aveva provveduto, senza fornirle alcuna comunicazione, allo storno della cifra prelevata in data 13.08.2014;
- che tale storno, a sua insaputa, veniva effettuato non sul c/c di riferimento bensì sulla carta di credito nel frattempo estintasi;
- che detto importo riusciva ad essere accreditato sul proprio conto corrente soltanto tre settimane dopo, grazie all'intervento di un funzionario del proprio istituto di credito;
- che la seconda udienza – resasi necessaria per chiarire la sopradescritta situazione – si concludeva con una mancata conciliazione;
- che in data 15.12.2014 cessava il rapporto con Telecom Italia, a seguito del perdurare del disservizio legato alla mancata attivazione ed alla completa assenza di comunicazioni.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) rimborso di € 7,50 (art. 3 del Regolamento in materia di Indennizzi di cui alla delibera Agcom n. 73/11/CONS) per ogni giorno di mancata attivazione del servizio dal 15.02.2014 al 15.12.2014 per a 305 gg. per un ammontare di € 2.287,5;
- 2) rimborso di € 300,00 per la mancata risposta alla raccomandata di reclamo inviata;
- 3) rimborso di € 155,40 per n. 3 trasferte per le udienze presso il Corecom (*"calcolo da tabella ACI"*).

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- di ritenere impropria la richiesta di applicazione dell'indennizzo di cui all'art. 3, 1° comma della delibera 73/11/CONS;
- che a proprio avviso, considerando che l'utente aveva richiesto l'attivazione della sola ADSL in quanto già intestataria dell'utenza XXX, sia applicabile il 4° comma del citato articolo che prevede un indennizzo massimo di € 300.

In ottica conciliativa, comunque, offre la somma di € 500,00 a definizione della pratica ed insta per l'applicazione del comma 4° dell'art. 3 della Delibera 73/11/CONS, spese compensate in forza della proposta transattiva effettuata.

Con successiva replica del 05.05.2015, l'istante ha rifiutato la suddetta proposta di conciliazione ritenendola non congrua rispetto al disservizio ricevuto.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento.

B) Nel merito.

La domanda dell'istante risulta parzialmente fondata e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono.

B.1) Sulla mancata attivazione del servizio.

Va ritenuta in primis pacifica la mancata attivazione, a fronte dell'ordine web effettuato dall'istante in data 18.01.2014, dell'offerta "Internet Pack Casa" e, conseguentemente, del servizio ADSL in essa contenuto.

Tale circostanza non è infatti mai stata smentita da Telecom.

Come evincibile dalla copia del contratto allegata dal gestore, l'abbonamento a detta offerta sarebbe decorso dal momento in cui il cliente avesse ricevuto il pack con il modem e la memory Key.

Già in data 16.02.2014, l'istante inoltrava richiesta di chiarimenti in ordine ai tempi di attivazione, cui facevano seguito – anche a fronte dell'addebito del costo del servizio - successivi reclami nonché una raccomandata R/R (tutti prodotti agli atti).

Considerato che l'utente non è stata messa a conoscenza di eventuali problematiche tecniche ostative all'attivazione (v. delibera n. 134/11/CIR) e che il gestore non ha provato che la mancata attivazione sia stata determinata da circostanze ad esso non imputabili, si ritiene spetti all'utente – considerata assodata, come da numerose e costanti pronunce dell'Autorità, la natura di servizio non accessorio dell'ADSL - la liquidazione di un indennizzo secondo la previsione dell'art. 3, comma 1 del Regolamento, che prevede l'applicazione del parametro economico di € 7,50 per ogni giorno di ritardo.

Ai fini dell'individuazione dell'arco temporale da indennizzare, considerando il totale inadempimento della richiesta di attivazione e l'assenza in atti di qualsiasi parametro contrattuale (e, in particolare, della Carta Servizi vigente ai tempi) disciplinante tempistiche ed eventuali ritardi, si ritiene di poter individuare il 16.02.2014 (data della prima segnalazione sporta) quale *dies a quo* ed il 15.12.2014 (data di presentazione dell'istanza di conciliazione) quale *dies ad quem*, per un totale di 302 giorni.

Ne consegue, fatti i debiti conteggi, la spettanza in capo all'istante della somma di € 2.265,00.

B.2) Sulla mancata risposta al reclamo.

Parte ricorrente ha depositato copia della Racc. A/R del 16.07.2014 di reclamo indirizzata a Telecom, lamentandone il mancato riscontro.

La relativa richiesta di indennizzo non può, però, essere accolta in considerazione del fatto che il deposito agli atti della missiva non è stato supportato da copia del rapporto di trasmissione della stessa, rendendo così impossibile – in mancanza di prova e data del ricevimento da parte di Telecom - attribuire in capo a quest'ultima un eventuale ritardo nel riscontro della stessa.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che tutti gli indennizzi come finora determinati dovranno essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

C) Sulle spese di procedura.

Premesso, infine che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6 del Regolamento, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 150,00, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

- **il parziale accoglimento** dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXX Pintus, per i motivi sopra indicati, residente in XXX, nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:
 - corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 2.265,00 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio "Internet Pack Casa";
 - corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Rigetta la domanda *sub 2)* per i motivi sopra specificati.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 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 dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Bruno Geraci

IL COMMISSARIO RELATORE
Tiziana Maglione