

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 50 del 8 maggio 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXXX contro Telecom Italia SpA
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

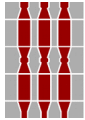
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia SpA

(GU14 N. XX/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 8 maggio 2017,

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”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

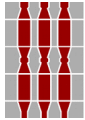
VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”*;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481”* (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 7 settembre 2016 (prot. n. XXX/16) con cui il Sig. XXXXXXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione affari XXXXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quando segue:

- a) si vedeva attivare il servizio non richiesto “Tutto Mobili Senza Limiti – profilo Top”;
- b) il reclamo inoltrato non veniva tempestivamente riscontrato;
- c) non effettuava il pagamento della fattura n. XXXXX del 9 maggio 2016, attendendo la definizione del reclamo;
- d) Telecom sospendeva il servizio senza preavviso.

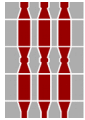
In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) rimborso di 21,96 euro per ognuna delle fatture in cui il costo del servizio non richiesto è stato addebitato;

II) 13,12 euro quale costo di riattivazione del servizio sospeso;

1500 euro di risarcimento danni, successivamente così dettagliato in sede di udienza di discussione:

III) indennizzo di 30 euro per sospensione del servizio;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

- IV) 1460 euro a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
V) spese di procedura.

La posizione dell'operatore.

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) la richiesta di risarcimento danni non è ammissibile;
- b) l'opzione contestata è stata attivata il 1 marzo 2016, a seguito della manovra di flattizzazione avviata da Telecom nel 2016, come comunicato nelle Telecom News allegate al conto n. 2/16: l'istante, avrebbe potuto o cessare dal contratto entro il 30 aprile 2016; ovvero cambiare operatore;
- c) il 25 maggio 2016 è stato ricevuto un reclamo e Telecom, il 27 luglio 2016, comunicava che l'opzione era stata cessata e che l'istante, non essendo receduto né avendo cambiato operatore, non aveva diritto ad alcun rimborso;
- d) la sospensione è stata determinata da problematiche tecniche non imputabili al gestore ed è durata un solo giorno.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

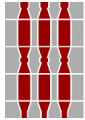
Nelle memorie in replica, l'istante contesta quanto dedotto *ex adverso* affermando che la richiesta di risarcimento è da intendersi come richiesta di indennizzo; che non ha accettato alcuna modifica contrattuale né controparte dimostra di aver recapitato la relativa informazione; i reclami non sono stati riscontrati tempestivamente.

Risultanze istruttorie e motivi della decisione.

In via preliminare, non può accogliersi l'eccezione dell'operatore relativa alla non proponibilità della richiesta di risarcimento in quanto tale richiesta, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può interpretarsi come richiesta di indennizzo, nei limiti espressi dal paragrafo III.1.3 della delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Passando al merito, le richieste dell'istante possono essere parzialmente accolte, nei limiti e nei termini di seguito precisati.

La controversia verte, in sostanza, sull'applicazione, a decorrere dal 1 marzo 2016, di un piano tariffario differente da quello sino a quel momento goduto, attuata unilateralmente dall'operatore, ai sensi dell'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche. Tale disposizione, in particolare, prevede che, a fronte di modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, l'utente può recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. L'operatore, dal canto suo, è



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

tenuto a comunicare le modifiche con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, oltre alle informazioni complete circa l'esercizio del diritto di recesso.

Nel conto n. 2/16, nello specifico, alla voce "Informazioni e novità – In primo piano – Comunicazione importante: modifica delle condizioni economiche dell'offerta "Linea Valore +" (linea Valore + e Linea Valore + ISDN), sono indicate chiaramente le caratteristiche della modifica contrattuale contestata, il termine di decorrenza della stessa (1 marzo 2016) ed il termine entro il quale, ai sensi dell'articolo 70, comma 4 citato, l'istante avrebbe potuto esercitare il recesso dal contratto, "dandone comunicazione scritta entro il 30 aprile 2016", ovvero passare ad altro operatore.

In ordine a quanto sopra, l'istante dichiara di non aver mai accettato tale modifica del piano tariffario e che, comunque, Telecom non ha provato di aver portato a conoscenza dell'interessato la sopraddezza comunicazione.

In relazione a tanto, ed argomentando in base al disposto del citato articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, si rileva che la modifica unilaterale del contratto è legittima e non richiede l'accettazione da parte del cliente, il quale, se ritiene, può solamente recedere dal contratto senza oneri, anche passando ad altro operatore.

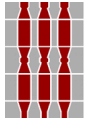
Circa poi il rilievo riguardante la mancata conoscenza della comunicazione contenuta nel conto n. 2/16, si rileva che tale eccezione è stata sollevata dall'istante solamente in sede di memoria di replica, non dando così l'opportunità al gestore di difendersi in punto, con lesione del principio del contraddittorio.

Per completezza, si evidenzia inoltre che, comunque, il conto n. 2/16, come tutti i successivi, era perfettamente conoscibile da parte dell'istante, il quale poteva agevolmente consultarlo in ogni momento nel sito web dell'operatore. A tale proposito, dalla documentazione in atti e segnatamente dal conto n. 1/16, alla sezione "Informazioni e novità – In primo piano", venivano chiaramente indicate le modalità con cui i clienti potevano visualizzare le proprie fatture nel sito di Telecom, all'indirizzo "impresa semplice.it".

La richiesta pertanto non può essere accolta.

La richiesta di indennizzo per illegittima sospensione del servizio può essere accolta nei termini che seguono.

L'istante, non contestato dall'operatore in punto, nel reclamo del 7 luglio 2016 dichiara di aver subito l'interruzione del servizio voce il 6 luglio 2016 e del servizio dati il giorno seguente. L'istante non dichiara la data in cui i servizi hanno ripreso a funzionare, tuttavia l'operatore, non contestato, dichiara che entrambi i servizi, interrotti per motivi tecnici, hanno ripreso regolarmente a funzionare il giorno 7 luglio 2016, e calcola nella somma di 30 euro l'indennizzo eventualmente da corrispondere. Poichè in atti non risulta né alcun preavviso di sospensione,



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

né l'operatore ha dimostrato che l'interruzione è dipesa da motivi tecnici a sé non imputabile, né ha contestato l'avvenuta dichiarata segnalazione del disservizio (si veda il reclamo dell'istante del 7 luglio 2016), l'istante ha diritto ad essere indennizzato in base ai parametri stabiliti dal Regolamento indennizzi. Ciò premesso, tenuto conto del fatto che il servizio voce è stato interrotto per un giorno, mentre quello dati è stato sospeso e ripristinato nello stesso giorno, l'indennizzo calcolato dall'operatore è assolutamente congruo rispetto ai parametri contemplati dal Regolamento indennizzi, vuoi ai sensi dell'articolo 4, vuoi, ed a maggior ragione, ai sensi dell'articolo 5, ed in tale misura indicata dall'operatore può, quindi, essere computato. Per gli stessi motivi, l'istante ha diritto allo storno/rimborso della somma di 11 euro, oltre IVA, addebitata a titolo di costo di riattivazione del servizio nel conto n. 5/16.

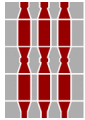
In ordine, infine, alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, si rileva che il reclamo del 24 maggio 2016 è stato riscontrato il 27 luglio 2016, con un ritardo pertanto di 34 giorni, tenuto conto dei trenta giorni liberi a favore dell'operatore per rispondere. L'istante, quindi ha diritto, ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi, alla somma di 34 euro (1 euro/die X 34 giorni, a decorrere dal 23 giugno 2016, sino al 27 luglio 2016).

I reclami successivi a tale data, e precisamente quelli del 2 agosto 2016 e del 29 settembre 2016, non risultano essere stati riscontrati. In relazione a tanto, risulta che la prima "risposta" alle doglianze espresse è stata fornita dall'operatore in sede di memoria difensiva, depositata presso questo Corecom ed inoltrata al Sig. XXXX in data 7 ottobre 2016. Pertanto, sempre in base al parametro di cui all'articolo 11 del Regolamento indennizzi, l'istante ha diritto all'indennizzo di 36 euro (1 euro/die X 36 giorni, a decorrere dal 1 settembre 2016 e sino al 7 ottobre 2016).

Poiché le somme riconosciute 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, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, alla luce del combinato disposto dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento e del disposto del paragrafo 111.5.4 delle Linee Guida, tenuto conto del fatto che l'operatore, in occasione dell'udienza di discussione tenutasi in data 8 novembre 2016, aveva avanzato un'offerta conciliativa assolutamente congrua, sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura tra le parti.

Udita la relazione



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXXXXXXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Telecom Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **stornare/rimborsare** all'istante la somma di 11 euro + IVA;

- **versare** all'istante la somma di 30 euro, a titolo di indennizzo per sospensione del servizio;

- **versare** all'istante la somma complessiva di 70 euro, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

B) il rigetto della altre domande.

Spese di procedura compensate.

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 sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)