

DELIBERA DL/032/2020/CRL/UD del 01/12/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

R. MANCINI / TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/720/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 10/12/2020;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “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, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

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

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018.

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS e ss. mm., del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente R. Mancini presentata in data 1.12.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in relazione all’utenza fissa XXXXX2258, ha lamentato - nei confronti di Telecom Italia Spa, di seguito per brevità “Telecom” - il malfunzionamento dei servizi, l’interruzione degli stessi, nonché la mancata risposta ai vari reclami inoltrati al gestore.

In particolare, l'utente nell'istanza di definizione e negli scritti difensivi depositati deduceva quanto segue:

- i. in data 17.3.2015 veniva attivata sulla numerazione XXXXX2258, di cui era titolare da oltre 35 anni, l'offerta "Tutto Fibra", in seguito alla conversione della precedente offerta "Voce senza Limiti" di Telecom Italia";
- ii. riscontrava sin dal primo mese di attivazione il malfunzionamento sia del servizio internet che della linea voce, e il cattivo funzionamento della fibra nella zona veniva confermato anche dagli stessi operatori del call center;
- iii. per tali motivi, chiedeva di ripristinare il vecchio abbonamento, rimanendo tuttavia le sue richieste inevase. Pertanto il 3.11.2015 presentava reclamo scritto;
- iv. il 6.11.2015 il gestore sospendeva la linea senza alcun preavviso, per cui l'istante presentava vari reclami telefonici (cod. nn. AN577 del 16.11.2015, AI209 del 19.11.2015, AA367 del 27.11.2015 e AC041 del 3.12.2015), con i quali intimava la riattivazione della linea. Seguivano reclami scritti del 7.12.2015 e del 11.12.2015, poi un reclamo telefonico (Bv645 del 5.1.2016) e, da ultimo, una segnalazione scritta dell'11.1.2016, in cui ribadiva le ben note problematiche: lamenta che ai ben 9 reclami non avrebbe mai ricevuto alcun riscontro;
- v. riceveva la fattura n.RW04849286 del 7.12.2015 pari a € 144,24 relativamente ad un servizio a suo dire illegittimamente e arbitrariamente disattivato.

Per gli inadempimenti lamentati, chiedeva al gestore:

- a) il deposito del fascicolo della posizione personale dell'utente;
- b) lo storno delle fatture n. RW04849286 del 7.12.2015 di € 144,24, n. RW00520606 dell'8.1.2016 pari a € 3,23, n. RW01596231 del 7.3.2016 di € 4,50, nonché il blocco dell'emissione di qualsiasi ulteriore fattura;
- c) € 2.300,00 a titolo di un indennizzo per irregolare e discontinuo funzionamento dei servizi di telefonia e internet relativi all'offerta "Tutto Fibra" dal 17.3.2015 al 6.11.2015;
- d) € 11.760,00 a titolo di un indennizzo sospensione e/o cessazione dei servizi dal 6.11.2015 al 26.8.2016, per un totale di 294 giorni, tenendo conto che l'indennizzo era stato incrementato rispetto al parametro giornaliero della Delibera n.73/11/CONS per le condizioni precarie di salute dell'istante, di cui era a conoscenza il gestore, nonché per il comportamento doloso dello stesso, che non rispondeva ad alcuno dei 10 reclami presentati, ritardava la riattivazione della linea nonostante il PT del Corecom, specificando altresì che aveva continuato ad inviare vari solleciti di pagamento, affidando l'incarico di riscossione credito ad una società terza;
- e) un indennizzo per mancata risposta ai nn.10 reclami presentati (€ 100,00 per singolo reclamo);
- f) un indennizzo per perdita della numerazione telefonica (€ 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo ovvero 35 anni);
- n) € 1.890,00 per attività stragiudiziale svolta, oltre accessori di legge, come da D.M. n.55/2014.

2. La posizione dell'operatore Telecom

Telecom, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione, allegata rilevando, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza per violazione

della Delibera n.276/13/CONS e, specificatamente, il punto n. III.3.2 (Principio di sinteticità degli atti) e il n. III.5.4 (spese di procedura), nonché l'art. 2 (utilizzo dei formulari). Sempre in via preliminare contestava il quantum della richiesta indennizzatoria per la sospensione/interruzione dei servizi, integrando, a suo avviso, essa una chiara richiesta di risarcimento del danno, inammissibile nel presente giudizio.

Nel merito precisava di aver già indennizzato la controparte con la somma di € 2.393,20 per i 294 giorni di sospensione della linea, come attestato dal verbale di conciliazione, nonché rilevava la totale infondatezza della richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, poiché la linea era stata riattivata, come peraltro affermato dallo stesso utente nei propri scritti difensivi.

Precisava da ultimo che l'utenza aveva prodotto traffico, tanto che erano state emesse fatture per tutto il 2015 e il 2016, tra cui l'ultima il 6.10.2016.

3. La replica dell'utente

Con memoria tempestivamente depositata l'utente ha contestato quanto dedotto dal gestore, precisando che Telecom non aveva riattivato la linea neanche a fronte di un provvedimento di urgenza e nonostante le sue condizioni di salute, né aveva ottemperato all'impegno assunto in sede di udienza del 20.9.2016 di pagare la somma di € 2.393,20.

Precisava di aver rinunciato all'indennizzo per perdita della numerazione telefonica, attesa la riattivazione del servizio.

Chiedeva infine il riconoscimento di un ulteriore indennizzo di € 4.455,00 per ritardata e/o mancata riattivazione del servizio a partire dal 3.11.2015 al 26.08.2016.

4. Motivazione della decisione

In via preliminare si rileva l'inammissibilità della richiesta di deposito del fascicolo della posizione personale dell'utente. Come è noto, la cognizione su tale domanda è dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, alla quale può essere richiesto un provvedimento di ingiunzione nei confronti del titolare del trattamento dei dati, nel caso di denegato accesso all'interessato ai propri dati personali, presupposto che tra l'altro non si ravvisa nel caso in esame, poiché dalla documentazione in atti non risulta alcuna richiesta in tal senso del cliente a Telecom nel corso del rapporto contrattuale. Resta ferma la competenza dell'Autorità di procedere, sensi dell'art. 18, comma 2 della Delibera n.173/07/CONS, all'acquisizione di documentazione per esigenze istruttorie, che comunque, nel caso di specie, non sussistono ai fini dell'assunzione del procedimento decisorio.

Sempre in via preliminare si rileva che l'indennizzo richiesto in sede di replica (€ 4.455,00 per ritardata e/o mancata riattivazione del servizio) è duplicativo di quanto già chiesto alla lett. d) di cui sopra (€ 11.760 per sospensione e/o cessazione dei servizi), essendo sotteso ad entrambe le domande il medesimo inadempimento, che è riconducibile ad un'unica fattispecie indennizzatoria prevista dall'art. 4 Allegato A Del. n.73/11/CONS.

Ma viepiù. L'istante chiede un indennizzo per la lamentata interruzione/sospensione dei servizi, il cui importo (€ 11.760,00) è stato dall'istante incrementato rispetto ai parametri della delibera indennizzi, con riferimento alle seguenti circostanze: le condizioni precarie di salute dell'istante, di cui era a conoscenza il gestore, il comportamento doloso dello stesso, che non rispondeva ad alcuno dei 10 reclami presentati (per cui peraltro l'istante chiede anche un ulteriore indennizzo), la ritardava la riattivazione della linea nonostante il PT del Corecom e l'invio di vari solleciti di

pagamento, avvalendosi di una società terza di riscossione del credito. A sostegno della propria richiesta l'istante depositava la Delibera n.39/11/CRL adottata da questa Autorità. Orbene, il richiamo al provvedimento è del tutto inconferente. Il computo della misura dell'indennizzo, prima dell'adozione della Delibera 73/11/CONS e, quindi, ai fatti di causa di cui alla decisione invocata, veniva determinato, secondo criteri di proporzionalità e adeguatezza al pregiudizio subito, che tenevano conto di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, circostanze tutte che non rilevano nel caso di specie, poiché la delibera indennizzi già prevede, come chiarito nella stessa Delibera n.39/11/CRL cit., "...un'adeguata diversificazione degli importi da riconoscere a titolo di indennizzo a seconda della gravità dell'inadempimento contrattuale riscontrato".

Non possono essere accolte le eccezioni di inammissibilità dell'istanza sollevate da Telecom per violazione della Delibera n. 276/13/CONS. Quanto al mancato utilizzo del formulario, si ritiene che l'utilizzo dei formulari GU5, UG e GU14 sia una facoltà e non un obbligo per gli utenti, ben potendo le istanze di conciliazione, di definizione e di adozione di provvedimento d'urgenza essere presentate senza il ricorso ai detti formulari, purché complete di tutti i requisiti e gli elementi essenziali previsti dagli artt. 7 e 14 del Regolamento.

A supporto di tale interpretazione sono gli stessi artt. 7.4 e 14.5 del Regolamento, che dispongono che l'istanza "può anche essere inoltrata" compilando il formulario UG o GU14, nonché il paragrafo I.2 delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con Delibera 276/13/CONS), ove si legge: "Ai sensi degli articoli 5, comma 4, 7, comma 4, e 14, comma 5, per la proposizione delle istanze possono essere utilizzati, rispettivamente, i formulari GU5, UG e GU14 predisposti dalla Direzione. Ciascun Corecom propone l'utilizzo dei suddetti formulari sul proprio sito internet o presso la propria sede, inserendo la propria intestazione nell'apposito spazio del formulario. Non sono ammessi ulteriori formulari". In essi dunque si fa riferimento ad un possibile (non obbligatorio) utilizzo di formulari GU5, UG e GU14 per la presentazione delle istanze, a formulari proposti (non imposti) da ciascun Corecom sul proprio sito internet o presso la sede, all'inammissibilità solo di ulteriori formulari (non di istanze) diversi dai suddetti.

Quanto invece alla violazione del principio di sinteticità, è la stessa Delibera n.276/13/CONS, citata dal gestore, a prevedere specificatamente al punto. III.5.4 che "...la parte che non rispetti il principio di chiarezza e sinteticità degli atti può vedersi non rimborsate le spese di procedura o condannata (se trattasi dell'operatore) a rimborsare le spese anche in caso di vittoria". Il mancato rispetto di tale principio non comporta quindi la declaratoria di inammissibilità dell'istanza, ma rappresenta unicamente un elemento da valutare in sede di riconoscimento delle spese.

Sull'eccezione in ordine alle spese di procedura si veda infra.

Così inquadrata, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Sul malfunzionamento dei servizi

L'istante chiede un indennizzo di € 2.300,00 per irregolare e discontinuo funzionamento dei servizi di telefonia e internet relativi all'offerta "Tutto Fibra" dal 17.3.2015 al 6.11.2015 (data di sospensione di servizi). La domanda può essere solo in parte accolta.

Al riguardo occorre precisare che quello della segnalazione del disservizio al gestore competente all'intervento, è onere che incombe all'istante che lamenta l'inadempimento ("Onus probandi incumbit ei qui dicit"; nel caso di specie il reclamo/segnalazione) posto che il dante causa deve essere messo nelle condizioni di conoscere l'evento/inadempimento ed adoperarsi così per la sua pronta risoluzione.

Sui malfunzionamenti lamentati non risulta l'allegazione di alcun reclamo orale o scritto in merito alla asserita inadempienza del gestore, prima del fax del 3.11.2015 e, dunque, solo da tale data il gestore aveva l'obbligo di attivarsi per la sua risoluzione.

D'altronde, anche dalla documentazione offerta in deposita da Telecom per il periodo antecedente a tale segnalazione del 3.11.2015 non si ravvisano inadempienze ascrivibili al gestore per il fatto contestato. Dal Retrocartellino unificato Telecom acquisito in atti risulta, infatti, la chiusura tempestiva (al massimo entro due giorni dalla segnalazione) di tre Tickets (rispettivamente del 30.3.2015 e del 13.5.2015 sull'adsl e del 2.11.2015 sulla fonia) e, comunque, da tale documento non è neanche possibile l'accertamento sulle tipologie dei malfunzionamenti segnalati e, dunque la loro corrispondenza con le doglianze avanzate in questa sede.

Stante quanto sopra, può essere riconosciuto all'istante un indennizzo per malfunzionamento parziale dei servizi dalla data della segnalazione (il 3.11.2015) sino alla data del 5.11.2015 (atteso che il servizio è stato sospeso il giorno successivo e che, per tale inadempienza, deve esser applicato un altro parametro indennizzatorio), con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione, ai sensi dell'art. 5, comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, di una somma pari a € 15,00.

Sulla interruzione dei servizi

Sul punto è la stessa Telecom ad ammettere la sospensione in questione per n. 294 giorni, per cui l'utente ha diritto al riconoscimento del relativo indennizzo, limitato purtuttavia solamente alla componente voce e non all'adsl. Ed infatti l'istante, avendo manifestato con fax del 3.11.2015 la volontà di ripristinare la precedente offerta "Voce senza limiti", ha di fatto rinunciato al servizio internet, per cui in questa sede non può richiedere l'indennizzo per la sospensione dello stesso.

Pertanto l'istante ha diritto all'indennizzo soltanto per l'interruzione del servizio voce, per cui la Delibera n.73/11/CONS stabilisce un indennizzo giornaliero di € 7,50. Considerato però che l'indennizzo giornaliero della Carta dei servizi dell'operatore (50% del canone mensile per ogni giorno di interruzione e, dunque, nel caso di specie, il 50% del canone della precedente offerta "Voce senza limiti", pari ad € 8,50, atteso che dal volantino promozionale depositato dall'utente per l'offerta in questione, risulta un canone mensile scontato a € 17,00) è più favorevole all'utente, va applicato, ai sensi dell'art. 2, comma 2 della Delibera cit., quest'ultimo parametro.

Conseguentemente l'istante ha diritto all'indennizzo contrattualmente stabilito per una somma complessiva di € 2.499,00. Poiché dal verbale di conciliazione del 20.9.2016 risultava l'impegno del gestore a corrispondere, nel termine di 90 giorni, la somma di € 2.393,20 per i 294 giorni di errata sospensione della linea, il gestore stesso è tenuto ad integrare tale somma per un importo di € 105,80, per il raggiungimento di quanto riconosciuto in questa sede.

Specificatamente, il gestore deve provvedere, qualora non abbia già corrisposto la somma offerta in sede di conciliazione di € 2.393,20, alla data di notifica del presente provvedimento al pagamento dell'intera somma € 2.499,00, ovvero, in caso dell'avvenuta corresponsione della stessa, al solo pagamento del minor importo di 105,80.

Sullo storno delle somme addebitate

La richiesta di storno integrale delle fatture n. RW04849286 del 7.12.2015 di € 144,24, n. RW00520606 dell'8.1.2016 pari a € 3,23 e n. RW01596231 del 7.3.2016 di € 4,50, può essere accolta, poiché afferente all'accertato periodo di interruzione del servizio. Viceversa va rigettata la richiesta di blocco dell'emissione di qualsiasi ulteriore fattura, attesa l'attivazione dell'offerta "TIM Smart" in data 26.8.2016, circostanza ammessa dallo stesso istante. D'altronde, dal prospetto riepilogativo prodotto dal gestore sulle fatture emesse per tutto il 2015 ed il 2016, risulta saldata la fattura successiva a quella del marzo 2016 (n RW01596231 del 7.3.2016), emessa presumibilmente dopo la riattivazione del servizio (fattura n.RW004851660 del 6.10.2016).

Sulla mancata risposta ai reclami

Risulta l'allegazione di 9 reclami, con i quali si richiede il ripristino della linea e/o il ripristino dell'offerta precedente all'attivazione della fibra/altra offerta simile. Specificatamente, con fax del 3.11.2015 il ripristino dell'offerta, con segnalazioni telefoniche del 16-19-27.11.2015 e del 3.12.2015 il ripristino del servizio, mentre con reclami scritti del 7-11.12.2015 e dell'11.1.2016 ed uno telefonico del 5.1.2016 venivano sollecitate ambedue le richieste.

Le doglianze sono state riscontrate per fatto concludente in data 26.8.2016, con l'attivazione dell'offerta "TIM Smart". Considerato che i reclami del 19-27.11.2015, del 3-7-11.12.2015 e del 5-11.1.2016 sono reiterativi dei 2 reclami iniziali presentati su ogni singola lamentela, l'utente ha diritto, ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, ai seguenti indennizzi:

- € 267,00 per mancata risposta ai reclami sul ripristino dell'offerta per il periodo dalla data della prima segnalazione (fax del 3.11.2015) sino alla data del 26.8.2016 di attivazione dell'offerta "Tim Smart", detratti i giorni utili alla risposta (30 giorni da Carta dei servizi del gestore);
- € 254,00 per mancata risposta ai reclami sul ripristino dell'offerta per il periodo dalla data della prima segnalazione (chiamata del 16.11.2015) sino alla data del 26.8.2016 di attivazione dell'offerta "Tim Smart", detratti i giorni utili alla risposta,

per una somma complessiva di € 521,00.

5. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, sancisce che l'Autorità nel determinare rimborsi ed indennizzi deve tenere conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*" e che "*può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità*".

Ebbene, la norma non fa alcun riferimento agli onorari previsti dal D.M. 55/2016, in base al quale è stata quantificata la somma richiesta in questa sede per le spese legali sostenute dall'istante, spese peraltro neanche debitamente documentate/justificate, come richiede invece l'art. cit. del Regolamento.

Tenendo conto di quanto disposto dalla Delibera cit. e di quanto previsto al paragrafo III.5.4. *Spese di procedura* (e tabelle allegate) delle Linee Guida in materia di risoluzione delle

controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche adottate con Delibera n.276/13/CONS dell'11 aprile 2013, si compensano tra le parti le spese sostenute per le procedure di conciliazione e definizione, attesa la violazione del principio di sinteticità e chiarezza degli atti e la congruità dell'offerta transattiva avanzata dal gestore in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione, rifiutata dall'utente.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza proposta dal Sig.re R. Mancini nei confronti della Telecom Italia XXX, disponendo la compensazione delle spese di procedura tra le parti.
2. La Telecom Italia XXX è tenuta a stornare integralmente le fatture n. RW04849286 del 7.12.2015, n. RW00520606 dell'8.1.2016 e n. RW01596231 del 7.3.2016.
3. La Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - € 2.499,00 (duemilaquattrocentonovantanove/00) a titolo di indennizzo contrattuale per l'interruzione della linea voce per 294 giorni. In caso di avvenuta corresponsione della somma offerta in sede di conciliazione di € 2.393,20, il gestore deve provvedere al solo pagamento della minor somma di € 105,80;
 - € 15,00 (quindici/00) a titolo di indennizzo ex art. 5, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
 - € 521,00 (cinquecentoventuno/00) a titolo di indennizzo ex art. 11, commi 1 e 2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È 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 Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 10/12/2020

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO