

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 9/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX PERROTTA/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 215/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

Nella riunione del 13 febbraio 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

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 4 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, 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 AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

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

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla Sig.ra XXX Perrotta in data 20 luglio 2017 ed acquisita in pari data al prot. n. 19491;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXX Perrotta lamenta, nei confronti di Telecom Italia S.p.A. l'asserita illegittima sospensione della propria linea telefonica, l'attivazione di profili tariffari non richiesti, la perdita della numerazione e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi depositati, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a) In data 06/03/2014 sottoscriveva un contratto con Telecom per l'attivazione di un nuovo numero 0863/415XXX con l'applicazione dell'offerta in promozione per 6 mesi al costo di euro 19,90/mese e successivamente al costo di 38,21/mese, con contributo di attivazione gratuita (sconto euro 97,60) a condizione di mantenere il contratto attivo per 24 mesi, contributo internet gratuito anziché euro 79,00, con aggiunta dell'opzione "Super internet in promozione con profilo fino a 10 mega, il tutto senza alcun vincolo di domiciliazione bancaria;
- b) A giugno 2016 riceve anomala fatturazione per un importo di euro 119,95, con altrettanta anomala dicitura "attivazione profilo Tim Smart Casa" mai richiesto. Nonostante reiterati reclami effettuati tramite il servizio clienti, non ricevendo nessuna risposta, in data 08/07/2016 espleta formale reclamo scritto a mezzo raccomandata A/R anch'esso privo di riscontro;
- c) In data 23/03/2017 a seguito di ulteriore contatto al servizio clienti, l'operatore comunicava che Telecom, non potendo attivare l'opzione Internet senza limiti per problemi di potenza di centrale, aveva proceduto unilateralmente ad attivare Tim Smart Casa. L'istante precisava che non aveva mai avuto problemi di connessione né riscontrato problemi di malfunzionamento della linea dati, né tantomeno di aver richiesto tale profilo tariffario.
- d) Inoltre dal 9 gennaio 2017 la linea viene sospesa con relativa perdita della numerazione al 02/02/2017, nonostante il pagamento dell'insoluto entro i termini prescritti da gestore (22/02/2017);

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

1. Indennizzo per l'attivazione di profilo tariffario non richiesto pari ad euro 700,00;
2. Indennizzo per sospensione dei servizi voce e dati dal 7/09/2016 al 26/02/2017 pari ad euro 1.350,00;
3. Rimborso delle somme pagate pari ad euro 213,69;
4. Indennizzo per la perdita della numerazione pari ad euro 300,00;
5. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad euro 300,00;
6. Rimborso delle spese di procedura pari ad euro 250,00

Allega: Reclamo del 18/07/2016 con attestazione dell'avvenuta ricezione; Attestazione di pagamento delle fatture; lettera Telecom di risoluzione contrattuale.

2. La posizione dell'operatore Telecom

Nel merito precisa l'utenza 0863/41XXX è stata attivata il 10 marzo 2014 con contratto Internet senza limiti. Successivamente, in data 10 maggio 2016, è intervenuta la variazione in Tim Smart. Sul punto precisa che l'operatore non può in alcun modo variare il *pricing* applicato in assenza di manifestazione di volontà da parte dell'utente e pertanto si rigetta l'ipotesi ricostruttiva avversa secondo cui Telecom avrebbe proceduto unilateralmente alla modifica contrattuale in maniera autonoma. Ad ogni buon conto, a seguito delle segnalazioni ricevute, ha tentato comunque

di ripristinare il profilo “Internet senza limiti” ma l’operazione non è andata a buon fine per indisponibilità in centrale del servizio ADSL con velocità a 7 MB.

Non essendo disponibile tale ripristino, l’istante formulava in data 17 agosto 2016 richiesta di recesso come da documentazione allegata, sicché in questa sede non è possibile accordare nessun indennizzo ex art. 9 di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS, non solo perché la perdita della numerazione non sussiste, atteso che ad oggi la linea è ancora disponibile e riattivabile su richiesta, ma anche perché, pur ipotizzando che il numero sia andato perso, ciò non è dipeso da Telecom bensì è frutto di una decisione autonoma dell’utente.

Fa presente altresì che il 7 settembre 2016 il contratto è cessato, pertanto, venendo meno il rapporto contrattuale tra le parti, tale data rappresenta il dies ad quem entro cui contenere, se del caso, il calcolo dell’indennizzo ex art. 8 di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS. Ne consegue che ogni contestazione formulata con riferimento al periodo successivo al 7 settembre 2016 deve ritenersi infondata in fatto ed in diritto, oltreché produttiva di una chiara *contradictio in adiecto* di tutto quanto dedotto dalla Sig.ra Perrotta riguardo le circostanze di fatto pregresse.

Allega: Lettera di richiesta di recesso inviata in data 17/08/2016.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

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

In merito all’asserita illegittima applicazione di un profilo tariffario non richiesto e, quindi alla richiesta di cui al punto 1), si precisa che dalla documentazione in atti non risulta in alcun modo provato dall’operatore che tale modifica contrattuale sia avvenuta tramite una esplicita manifestazione di volontà espressa dall’utente. Telecom sul punto si è solo limitata ad asserire che la modifica del *pricing* può avvenire solo previo consenso dell’utente, senza tuttavia fornire la prova del manifestato consenso all’attivazione del profilo “Tim Smart”. Risulta altresì che il profilo medesimo è stato attivato in data 10/05/2016 mentre dalla disamina della documentazione in atti è emerso che l’istante ha effettuato la richiesta di recesso dal contratto tramite raccomandata A.R., inviata a Telecom in data 18/09/2016 e consegnata in data 22/08/2016, come rilevato dal sito di Poste Italiane attraverso l’inserimento del numero di protocollo della raccomandata medesima. Si evidenzia tra l’altro che lo stesso istante ha prodotto l’avviso di ricevimento della raccomandata dal quale si evince che l’operatore convenuto ha materialmente ricevuto la richiesta di recesso in data 23/08/2016. Trattasi di avviso di ricevimento della richiesta di recesso e non del reclamo scritto prodotto, come artatamente l’istante cerca di far credere, atteso che reca il medesimo numero di protocollo della raccomandata ricevuta da Telecom. Inoltre, da quanto dichiarato da Telecom il contratto è stato definitivamente cessato in data 07/09/2016. Ciò appare comunque provato atteso che le fatture successive a tale data sono a zero importo e che, pertanto, la lettera di risoluzione contrattuale datata 02/02/2017 (richiedente comunque il pagamento della fattura di euro 119,95 del 18/07/2016) deve essere stata emessa da Telecom per mero errore.

Ne consegue che in assenza di prova contraria, l’attivazione del profilo tariffario “Tim Smart”, non richiesto, dal 10 maggio 2016 al 7 settembre 2016 (data di chiusura del contratto), per il numero complessivo di 120 giorni, legittima l’istante a vedersi riconosciuto un indennizzo complessivo pari ad euro 120,00, da computarsi secondo il parametro di euro 1,00 pro die, previsto dall’articolo 8, comma 2, della delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale: “Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l’indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione”.

Ne deriva che, in accoglimento della richiesta di cui al punto 3) di parte istante, Telecom è tenuta al ricalcolo delle fatture emesse a partire dal 10/05/2016 e fino alla chiusura del ciclo di

fatturazione in ragione dell'offerta " Internet senza limiti" sottoscritta il 10 marzo 2014 e, dunque, a rimborsare e/o stornare gli importi fatturati in misura superiore in ragione della mancata applicazione di tale offerta.

Quanto alle richieste di cui ai punti 2) e 4) relative al riconoscimento degli indennizzi per la sospensione dell'utenza dal 7/09/2016 al 26/02/2017 e per la conseguente perdita della numerazione, come già ampiamente osservato, dalla disamina della documentazione in atti è risultato che l'istante ha effettuato una richiesta di recesso del contratto ricevuta da Telecom in data 23/08/2016 e che il contratto stesso è stato effettivamente cessato in data 07/09/2016, dunque le suddette richieste non possono trovare accoglimento e, pertanto si rigettano.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, deve rilevarsi che ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Il mancato riscontro 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 richiamata delibera 179/03/CSP.

Nel caso di specie l'operatore non ha dato prova di aver posto in essere una condotta corretta fornendo all'istante risposte chiare ed esaustive relativamente alle doglianze segnalate.

Pertanto, in assenza di prova contraria fornita da parte convenuta, la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere accolta come di seguito. Va quindi riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 11 della delibera 73/11/CONS nella misura massima di euro 300,00.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX Perrotta, nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;
2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:
 - euro 120,00 (centoventi/00) per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto per le ragioni sopra evidenziate;
 - euro 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta al reclamo, per le ragioni sopra evidenziate;
3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta altresì al ricalcolo delle fatture emesse a partire dal 10/05/2016 e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione in ragione dell'offerta " Internet senza limiti" sottoscritta il 10 marzo 2014 e, dunque, a rimborsare e/o stornare gli importi fatturati in misura superiore in ragione della mancata applicazione di tale offerta;
4. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 13 febbraio 2018

IL RELATORE

F. to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F. to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F. to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.