

DELIBERA DL/114/18/CRL/UD del 17 dicembre 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

V. RUFO / TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/915/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 17 dicembre 2018;

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, 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 V. Rufo presentata in data 22.11.2016 nei confronti dell’operatore Telecom Italia XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di Telecom Italia XXX (di seguito per brevità “Telecom”), in relazione all’utenza fissa n. XXXXXX8337, la difformità delle condizioni applicate rispetto a quelle pattuite, l’attivazione di servizi non richiesti, l’interruzione del servizio dati, il mancato inserimento negli elenchi telefonici e la mancata risposta i reclami.

Specificatamente, l’istante nell’istanza introduttiva e nella successiva memoria del 18.1.2017, ha rappresentato quanto segue:

- i. in data 5.6.2014 aderiva all'offerta commerciale denominata "Tutto" che prevedeva il pagamento di un importo di € 30,00 mensili per i primi 6 mesi e successivamente di € 44,90;
- ii. tuttavia nella prima fattura (n. RN01287190) era presente un addebito di 30,00 € per un intervento di installazione di un modem/router, ma richiesto;
- iii. successivamente, riceveva una comunicazione del 30.6.2014 relativa all'attivazione a decorrere dall'8.7.2014 del servizio "Chi è", anch'esso non richiesto, che veniva disattivato soltanto in data 21.8.2014, a seguito dell'immediata contestazione inoltrata con fax dell'1.8.2014;
- iv. con tale fax lamentava inoltre ripetute violazioni da parte del gestore sulla trasparenza contrattuale nell'applicazione dell'offerta sottoscritta, senza tuttavia ricevere alcun riscontro in merito;
- v. subiva un disservizio sulla linea Adsl che la rendeva inutilizzabile nel periodo dal 29.2.2016 all'8.3.2016 e per cui il gestore non aveva riconosciuto l'indennizzo richiesto;
- vi. a causa del ricevimento di numerose chiamate indesiderate chiedeva al servizio clienti Telecom il cambio di numerazione e, al riguardo, riceveva solo in data 24.3.2016 risposta negativa dal gestore, in quanto avrebbe effettuato tale richiesta oltre il termine previsto dalle c.g.c. sottoscritte;
- vii. infine l'utenza non veniva inserita negli elenchi telefonici pubblici relativi agli anni 2015 e 2016, nonostante avesse comunicato all'epoca della sottoscrizione del contratto tutti i dati relativi all'utenza stessa.

Sulla base di queste premesse, l'utente chiedeva al gestore:

- il rimborso di € 30,00 illegittimamente addebitati in fattura per un apparato mai richiesto;
- un indennizzo ex art. 8 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS per ogni giorni di attivazione del servizio non richiesto "Chi è"
- un indennizzo ex art. 5 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS per ogni giorno di interruzione del servizio Adsl;
- un indennizzo ex art. 3, comma 2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS per mancata esecuzione del cambio di numerazione;
- un indennizzo ex art. 11 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS per omessa indicazione negli elenchi telefonici per un importo di € 200,00, per ogni anno di disservizio;
- indennizzi per mancata risposta ai reclami e alle richieste di indennizzo.

2. La posizione dell'operatore Telecom

Con memoria difensiva, tempestivamente depositata, l'operatore respingeva le richieste avanzate dall'istante, rilevando quanto segue:

- veniva effettuato l'11.6.2014 un intervento del tecnico, previa richiesta dell'istante e, pertanto i relativi addebiti sono da ritenersi legittimi;

- l'interruzione del servizio Adsl dal 29.2.2016 all'8.3.2016 è stato risolto entro gli SLA contrattuali, come prova il retrocartellino prodotto agli atti, e la richiesta di rimborso del servizio "Chi è" è stata evasa con riaccredito effettuato il 21.8.2014, tramite accredito sul conto telefonico 6/14;
- il mancato inserimento dell'utenza negli elenchi era dovuta alla natura riservata dell'utenza, infatti, al momento dell'attivazione dell'impianto, viene richiesto all'utente di specificare se vuole comparire all'interno degli elenchi e, in caso di mancato consenso, il gestore non lo include nel database da trasmettere al concessionario SEAT "Pagine Bianche", ai fini della pubblicazione annuale; su tale presunta inadempienza comunque l'istante non ha sporto alcun reclamo;
- la richiesta di variazione del numero del febbraio 2016, al fine di evitare telefonate di disturbo, è stata ritenuta non necessaria e, comunque, non tempestiva poiché nel corso dei due anni precedenti non aveva mai ricevuto segnalazioni al riguardo, come comunicato al cliente con lettera del 24.3.2016, peraltro gli indennizzi richiesti ex art. 22 delle c.g.c. si applicano solo in caso di variazione della numerazione da parte dell'operatore e non del cliente.

Il gestore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione.

3. Replica dell'utente

Con memoria inviata con PEC del 27.1.2017, l'utente precisava che:

1. il servizio non è stato ripristinato entro i 2 giorni previsti dall'art. 29 delle "Condizioni generali di contratto Adsl";
2. il gestore ha ammesso di aver attivato un servizio mai richiesto avendo infatti rimborsato al cliente le somme precedentemente addebitate e pertanto è dovuto anche il relativo indennizzo per ogni giorni di attivazione non richiesta;
3. quanto al cambio della numerazione, è la stessa Telecom a prevedere all'art. 22, comma 6 la possibilità per il cliente di "richiedere a Telecom Italia di cambiare il proprio numero", senza subordinarla a tempistiche o ad altre limitazioni, pertanto è dovuto l'indennizzo ai sensi del combinato disposto degli artt. 12, comma 3, e 3, comma 2 dell'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per ritardata attivazione di quanto richiesto;
4. il gestore non ha mai fornito prova di aver ricevuto una lettera di diniego all'inserimento dell'utenza negli elenchi telefonici e comunque non ha mai informato l'utente sui propri diritti in relazione a tale inserimento, nonché sulle relative modalità.

Concludeva nel richiedere l'accoglimento delle proprie richieste.

4. Udienza di discussione

All'udienza di discussione tenutasi il giorno 27.2.2017 presso il Corecom Lazio il gestore ha rilevato che al punto 4) della memoria depositata dall'istante risultano formulate per la prima volta delle contestazioni, se pur generiche, in ordine alla pretesa difformità della fatturazione

rispetto a quanto contrattualmente previsto e alle ripetute violazioni di trasparenza contrattuale poste in essere da Telecom nell'applicazione dell'offerta e, pertanto, eccedeva la loro ammissibilità. Il rappresentante dell'istante precisava che tali contestazioni erano state inserite sia nell'istanza di conciliazione che nell'istanza introduttiva del presente procedimento.

5. Motivazione della decisione.

In via preliminare si accoglie eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore, atteso che nell'istanza di conciliazione del 30.6.2016, oltre alla richiesta di rimborso della addebito fatturato € 30,00, che sarà oggetto di disamina del presente provvedimento, non sono presenti contestazioni su ulteriori difformità contrattuali e/o violazione di trasparenza contrattuale da parte del gestore. L'estensione della domanda ad ulteriori lamentele delle fatture rispetto a quanto contestato con il tentativo di conciliazione introduce un nuovo tema di indagine e viola, pertanto, il principio di obligatorietà della fase conciliativa per nuove questioni, con elusione quindi del vincolo del doppio grado di giudizio.

Osservato ciò, 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 avanzate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le motivazioni di seguito specificate.

Sulla richiesta di indennizzo per interruzione del servizio Adsl dal 29.2.2016 all'8.3.2016.

Dal retrocartellino versato in atti dal gestore risulta che il guasto è stato segnalato in data 1.3.2016 e che il servizio è stato ripristinato il 7.3.2016 e, dunque, oltre lo SLA contrattualmente previsto di due giorni lavorativi successivi alla segnalazione. Deve pertanto riconoscersi all'utente l'indennizzo previsto dall'art. 5, commi 1 e 3 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS per la completa interruzione del servizio Adsl nel predetto periodo dall'1.3.2016 al 7.3.2016, per complessivi € 30,00.

Sulla richiesta di indennizzo per omessa indicazione dell'utenza negli elenchi telefonici pubblici relativi agli anni 2015 e 2016.

E' bene precisare che per l'inserimento negli elenchi telefonici pubblici è necessaria una manifestazione di consenso ad hoc e non, come erroneamente asserito dall'istante, una semplice comunicazione dei dati relativi all'utenza; solo dopo aver ricevuto il consenso l'operatore ha infatti l'obbligo di procedere con l'inserimento dei dati in tali elenchi.

Tuttavia, nel caso in esame, il gestore ha disatteso l'obbligo di cui all'art. 4 Del. n.179/03/CPS di informare l'utente in merito al diritto di scelta ad essere inserito o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, alle modalità di inserimento/modifica/utilizzo/cancellazione dei dati personali e alla fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle Delibere n.36/02/CONS e n.180/027CONS, atteso che la comunicazione del gestore del 9.6.2014 di trasmissione della documentazione finalizzata al perfezionamento del contratto è priva dell'allegazione del modulo

per esprimere il consenso all'inserimento, né vi è alcun riferimento sulla possibilità di reperirlo sul sito internet del gestore.

Pertanto l'operatore deve ritenersi responsabile del lamentato mancato inserimento dell'utenza de quo negli elenchi pubblici per le annualità richieste (2015/2016), con conseguente liquidazione, ai sensi dell'art. 10 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, di una somma di € 400,00.

Sulla richiesta di indennizzo per l'illegittima attivazione del servizio "Chi è".

Non avendo il gestore provato di aver ricevuto un valido consenso del cliente per l'attivazione del servizio in questione e avendo tra l'altro proceduto, a seguito del fax di segnalazione dell'1.8.2014, al riaccredito dell'importo precedentemente addebitato per tale servizio, Telecom è responsabile dell'indebita attivazione del servizio "Chi è" e, dunque, è tenuta altresì ad indennizzare l'istante per tale illegittima condotta per il periodo dall'8.7.2014 (data attivazione, come da comunicazione del gestore del 30.6.2018 depositata in atti) al 21.8.2014 (data di disattivazione), con conseguente riconoscimento, ai sensi dell'art. 8, comma 2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, di una somma pari ad € 44,00.

Sulla rimborso della somma di € 30,00.

L'utente contesta l'addebito di 30,00 per "intervento tecnico", per cui asserisce tuttavia di non averlo mai richiesto.

La documentazione versata in atti dal gestore smentisce quanto dedotto dall'istante. E' lo stesso utente che ha sottoscritto in data 11.6.2014 il modulo di "Attestazione di intervento tecnico con addebito", da cui risulta l'effettuazione delle attività di configurazione e installazione del router presso l'abitazione del cliente, nonché l'accettazione dell'addebito del relativo costo in bolletta.

Come si evince dalle condizioni contrattuali sottoscritte dal cliente di cui alla predetta comunicazione del 9.6.2014, non rientrano nel corrispettivo dovuto le attività oggetto dell'intervento tecnico, prevedendo infatti l'offerta "Tutto" soltanto la gratuità delle differenti attività di attivazione della linea voce e della linea internet che nulla hanno a che vedere con la configurazione dei dispositivi di ricezione (modem).

Si precisa infine che i costi degli interventi del gestore afferenti la rete domestica dei clienti sono riportati sul sito internet dell'operatore nell'apposita sezione dedicata all'assistenza tecnica.

Stante quanto sopra, la domanda di restituzione dell'importo di € 30,00 non è accoglibile.

Sull'indennizzo per mancata esecuzione del cambio della numerazione.

Premesso che i commi 6 e 7 dell'art. 22 delle c.g.a. stabiliscono che *"Il Cliente può chiedere a Telecom Italia di cambiare il proprio numero. Sarà data priorità alle richieste originate da molestie per le quali sia stata sporta denuncia all'Autorità giudiziaria"* e, altresì, che *"Il cambio numerazione avviene in totale esenzione spese per il Cliente solo nel caso di disagi causati per assegnazione da parte di Telecom Italia di numeri liberi da poco tempo"*, l'istante non ha

provato quanto dedotto nell'istanza ovvero di avere richiesto il cambio della numerazione a causa del ricevimento sull'utenza de qua di ripetute telefonate indesiderate e di disturbo che si sono protratte per vari mesi.

Risulta infatti depositata dall'utente soltanto la comunicazione di diniego dell'operatore del 24.3.2016, nella quale lo stesso precisava di *"aver effettuatele dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la sua richiesta in quanto sono trascorsi i giorni previsti, come stabilito dall'art. 22 delle Condizioni Generali di Abbonamento, per cambio numero in esenzione spese"*.

Dal tenore della risposta, sembrerebbe quindi che l'istante abbia chiesto un cambio di numerazione in esenzione spese, non accolta tuttavia dall'operatore poiché decorso un lasso di tempo troppo lungo (nel caso in esame due anni) nel quale avrebbe dovuto - per ottenere tale esenzione - segnalare comunque il ricevimento di telefonate di disturbo dovute all'assegnazione di una numerazione precedentemente fruita da un altro utente Telecom e rimasta "latente" per un periodo, prima di essere nuovamente attribuita.

In altri termini, se pur la norma non fissa un termine esatto per evadere la richiesta in esenzione spese, ai fini dell'accoglimento della richiesta i disagi devono comunque verificarsi subito dopo l'assegnazione del nuovo numero, circostanza in questo caso non provata dall'utente, anzi smentita dal fatto di aver quest'ultimo sporto reclamo ben due anni dopo dall'attivazione della numerazione.

La domanda non può quindi essere accolta.

Sugli indennizzi per mancata risposta ai reclami e alle richieste di indennizzo presentati.

Risulta in atti un fax dell'1.8.2014 con il quale l'utente contestava l'indebita attivazione del servizio "Chi è", l'illegittimo addebito nella prima fatturazione della somma di € 30,00, nonché rilevava la scarsa trasparenza contrattuale della documentazione contrattuale e la difformità tra quanto pattuito e addebitato in fatturazione.

Essendo stata la segnalazione riscontrata solo in parte per fatto concludente, mediante la disattivazione del servizio non richiesto e con il riaccredito dell'importo precedentemente addebitato per lo stesso, l'utente ha diritto per le ulteriori lamentele ivi rappresentate ad un indennizzo ai sensi dell'art. 11, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, nella misura massima di € 300,00, dal 30° giorno successivo all'invio del fax e fino all'udienza di conciliazione del 10.11.2016.

6. Sulle spese di procedura.

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 € 100,00 (cento/00), tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. V. Rufo nei confronti di Telecom Italia XXX.
2. Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 100,00 (cento/00) per spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - € 30,00 (trenta/00) ex art. 5, commi 1 e 3 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
 - € 400,00 (quattrocento/00) ex art. 10 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
 - € 44,00 (quarantaquattro/00) ex art. 8, comma 2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
 - € 300,00 (trecento/00) ex art. 11, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.
3. La Telecom Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
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, 17/12/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto