

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX Gendusa /Telecom Italia XXX**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Componente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA con l'istanza GU14 n. 522 del giorno 30 novembre 2016 con cui la Sig.ra XXX Gendusa chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto residenziale con Telecom Italia, lamenta la ritardata attivazione dell'utenza assegnata e l'applicazione di un profilo tariffario diverso da quello voluto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 29 giugno 2016 richiedeva *“on line l'attivazione della linea fissa TIM SMART CASA”*; *“l'offerta comprendeva internet illimitato fino a 20 mega, chiamate illimitate a numeri fissi e cellulari senza scatto alla risposta, modem gratis in comodato d'uso, abbonamento per i nuovi clienti a 19,90 euro al mese per i primi 12 mesi”*;

- l'utenza veniva attivata in data *“26.08.2016 a distanza di circa due mesi dalla richiesta di attivazione”*;

- a seguito della richiesta inoltrata tramite sito web, veniva assegnato un primo numero telefonico; *“poi stante la mancata attivazione della linea per errore di configurazione del numero alla giusta centrale”* venivano assegnate altre diverse numerazioni (n. 0572 617XXX, n. 0572 617XXX e n. 0572 62XXX) e *“solo in data 29.08.2016, la linea telefonica è stata resa operativa, ma con un numero diverso da tutti gli altri precedentemente assegnati”*;

- ricevuta la fattura n. RL07084521 del 6 ottobre 2016 dell'importo di euro 64,03, constatava che era stato attivato il profilo tariffario denominato *“TIM SMART FIBRA + MOBILE + CASA”*, diverso da quello richiesto via web in data 29 giugno 2016 ovvero *“TIM SMART CASA”*; immediatamente reclamava telefonicamente presso il *Call Center* dedicato;

- in data 11 novembre 2016 veniva attivato il profilo tariffario originariamente richiesto, ovvero *“TIM SMART CASA”*, a seguito di ulteriore sollecito;

In data 15 novembre 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) l'*“indennizzo per mancata attivazione del servizio voce dal 29.06.2016 al 28.08.2016; per un totale di gg 58 (10 euro x 52 gg = 520 euro)”*;
- ii) l'*“indennizzo per ritardata attivazione del servizio dati 29.06.2016 al 28.08.2016; per un totale di gg 58 (10 euro x 52 gg = 520 euro)”*;
- iii) l'*“indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti dal 29.06.2016 all'11.11.2016 per un totale di gg 108 (5,00 euro per ogni giorno di attivazione) euro 5,00 x 108 gg = 540 euro”*;
- iv) l'*“indennizzo per mancata o ritardata risposta ai ripetuti reclami telefonici (Euro 1,00 per ogni giorno di ritardo)”*;
- v) lo *“storno fattura RL07084521 dell'importo di 64,03 euro e ricalcolo dell'importo sulla base dell'abbonamento richiesto”*;

vi) l' "indennizzo per i pregiudizi ed i disagi subiti dal mancato utilizzo della linea e per il tempo perduto per comunicare con i tecnici e impiegati della citata società";

vii) "il rimborso delle spese di procedura".

2. La memoria dell'istante.

L'istante ha fatto pervenire, in data 4 gennaio 2017, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria, con documentazione allegata, con la quale ha precisato che: *"alla data odierna non risulta ancora attivato l'abbonamento originariamente richiesto SMART VOCE, TIM SMART, in quanto continuano a pervenire fatture, puntualmente contestate, facenti riferimento a servizi o profili tariffari non richiesti;*

- *Fattura RL07496597 dell'importo di euro 46,80 abbonamento Internet senza limiti*
- *Fattura RL08505667 dell'importo di euro 66,77 abbonamento Tim smart".*

L'istante, inoltre, ha precisato che *"non corrisponde al vero quanto riferito dalla Telecom; con nota C16328444 datata 08.11.2016, circa il fatto che non risultano pervenute richieste online da parte della scrivente, giacché la stessa TIM con messaggi inviati sulla (...)utenza 3496130XXX dapprima in data 02.07.2016 e poi in data 12.07.2016 ha confermato la richiesta fatta online attestando, con messaggio (...): "TIM è lieta d'informarti che la tua richiesta di SMART VOCE CASA, TIM SMART è stata accettata. Per informazioni sullo stato di lavorazione contatta gratuitamente il servizio clienti linea fissa 187".*

Infine l'istante ha richiesto *"lo storno delle fatture di cui sopra".*

3. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 14 gennaio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto l'infondatezza delle richieste dell'istante.

Nel merito l'operatore ha evidenziato che *"nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. La Sig.ra Gendusa asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda. Gli addebiti mossi dall'istante nei confronti di TIM sembrano trarre origine dalla ritardata attivazione del nuovo impianto, come da richiesta effettuata online in data 28 giugno 2016. Ebbene, dalle verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi, l'esponente società ha accertato sul punto quanto segue. A seguito della richiesta di attivazione sopra menzionata, veniva emesso il relativo OL (con n. 0572617XXX) in data 30 giugno 2016 ed appuntamento concordato telefonicamente per l'intervento in loco in data 7 luglio 2016 (fascia oraria 13.00 - 14.00). La data in questione subiva una rimodulazione, d'accordo con la Sig.ra Gendusa, che confermava a TIM la propria disponibilità per l'appuntamento all'11 luglio 2016 (fascia oraria 15.00 - 17.00). Il giorno successivo all'intervento tecnico l'OL per l'attivazione del nuovo impianto veniva annullato per "centrale errata" e, dopo essere stata informata di ciò, l'istante contattava il 19 luglio 2016, il Servizio Clienti 187 per richiedere un nuovo numero da posizionare su Ponte a Nievole. Successivamente, in data 21 e 25 luglio, la Sig.ra Gendusa reclamava telefonicamente per la ritardata attivazione della linea e veniva informata che l'OL si trovava in stato di emissione e l'appuntamento era stato fissato per il 19 agosto (fascia oraria 8,30 - 10,30), sicché occorreva attendere la relativa*

tempistica: il giorno concordato l'appuntamento andava deserto e l'OL per l'attivazione del nuovo impianto (n. 0572617XXX) veniva annullato, come conferma la lettera datata 24 agosto 2016 (Doc. 1). Il giorno 25 agosto veniva nuovamente riemesso l'OL tramite richiesta telefonica, con attivazione dell'impianto il successivo 27 agosto ed applicazione del profilo "Internet Senza Limiti", reclamato dall'istante il giorno 31 ottobre, perché era stato richiesto di poter fruire del profilo "Internet Senza Limiti" riservato agli ordini via web. L'esponente società forniva riscontro in data 8 novembre 2016 (Doc. 3), precisando che "... per accogliere la tua richiesta dovrà inviarci al numero verde fax 800.000.187 o a Telecom Italia XXX, Casella Postale n.111 cap 00054 Fiumicino, RM, stampa dell'ordine eseguito online". Ciononostante, controparte riteneva errata la fatturazione effettuata da TIM a partire dall'avvenuta attivazione dell'impianto con n. 057281040, perché contenente degli addebiti totalmente diversi da quelli pubblicizzati online all'epoca della richiesta, e contestava l'esattezza degli importi di cui alla fattura n. RL07084521 (Doc. 2), attualmente rimasta insoluta assieme alla successiva, sicché la Sig.ra Gendusa è attualmente debitrice della somma complessiva di € 110,83 (...). Con riferimento al ritardo lamentato, in ogni caso non ascrivibile a TIM perché la localizzazione della centrale su cui effettuare il collegamento ed attestare la numerazione si è rivelata per ben due volte errata".

Infine l'operatore ha precisato di aver "sempre opportunamente informato controparte dell'esito delle lavorazioni di volta in volta concordate, come dimostra la documentazione in atti, essendosi adoperata il più possibile per garantire la tempestiva attivazione dell'impianto".

4. La replica dell'istante.

L'istante ha fatto pervenire, in data 16 gennaio 2017, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una replica con la quale ha, tra l'altro, dedotto che, "in data 28.06.2016, così come confermato dalle memorie difensive e non in data 29.06.2016 come erroneamente indicato sull'istanza risarcitoria, richiedeva online alla TIM l'attivazione della linea telefonica, l'offerta prescelta comprendeva: internet illimitato fino a 20 mega, chiamate illimitate a numeri fissi e mobili senza scatto alla risposta, modem gratis in comodato d'uso e un canone mensile di 19,90 euro per i primi 12 mesi. Per problematiche non imputabili sicuramente alla ricorrente, la linea richiesta in data 28.06.2016 veniva attivata dalla TIM spa solo in data 26.08.2016".

L'istante ha precisato:

- di aver prodotto, a corredo della memoria autorizzata, "copia degli sms inviati dalla stessa TIM sulla mia utenza 3496130XXX dapprima in data 02.07.2016 e poi in data 12.07.2016 con i quali veniva confermata la richiesta fatta online attestando, l'avvenuta accettazione della richiesta. Gli sms prodotti e la stessa memoria difensiva, che per altro conferma e retrodata la richiesta online fatta dalla ricorrente il giorno 28.06.2016 anziché 29.06.2016, dimostrano inconfutabilmente la veridicità di quanto dichiarato nell'istanza risarcitoria. Va qui evidenziato che la stessa memoria difensiva presentata dallo studio legale di cui all'oggetto conferma in via indiretta le argomentazioni rappresentate dalla scrivente, circa le diverse numerazioni assegnate e poi annullate dai tecnici Telecom, per centrale errata, pertanto risulta del tutto evidente che il ritardo dell'adempimento della prestazione da parte dell'operatore è imputabile esclusivamente a quest'ultimo";

- con riferimento al profilo tariffario applicato che solo con la prima fattura nr. RL07084521 dell'importo di euro 64,03, constatava la mancata applicazione del profilo richiesto, "pertanto provvedeva a contattare il call center Telecom ove procedeva a contestare la fattura e richiedeva l'applicazione del profilo tariffario richiesto online. Le successive fatture RL07496597 dell'importo di euro 46,80 e RL08505667 dell'importo di euro 66,77 relative a profili tariffari mai richiesti, il primo Internet senza limiti e il secondo Tim Smart venivano immediatamente contestate tramite call center per

erronea applicazione di profili tariffari". Sul punto ha concluso che *"non può essere validamente sostenuto che "l'applicazione del profilo "Internet senza limiti" veniva reclamato dall'istante in data 31.10.2016, così come indicato nelle memorie difensive (...). I numerosi reclami, formulati al call center della Telecom, sono stati sempre tesi a far sì che venisse applicato il profilo tariffario richiesto online"*

Infine la Sig.ra Gendusa ha precisato che:

- *"la linea oggetto del presente procedimento (...) nonostante fosse pendente il presente procedimento, senza, fornire alcuna risposta ai ripetuti reclami fatti sugli errati profili tariffari applicati e riportati nelle fatture oggetto di contestazione e senza alcun preavviso, è stata sospesa in data 12.01.2017"* per morosità;

- *per vedersi ripristinare l'utenza è stata "costretta" a saldare tutte e tre le fatture oggetto del reclamo*".

5. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare si osserva che:

- le domande di cui al punto *sub iii)* e *sub v)* volte ad ottenere rispettivamente *"l'indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti dal 29.06.2016 all'11.11.2016"* e lo *"storno della fattura RL07084521 dell'importo di 64,03 euro e ricalcolo dell'importo sulla base dell'abbonamento richiesto"* risultano, da un punto di vista formale, improcedibili, trattandosi di domande nuove rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa violando, con ciò, il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione;

- la richiesta di cui al punto *sub vi)* di un *"indennizzo per i pregiudizi ed i disagi subiti dal mancato utilizzo della linea e per il tempo perduto per comunicare con i tecnici e impiegati della citata società"*, rientrando nella più ampia fattispecie del risarcimento del danno, non potrà essere trattata a prescindere dalla formulazione utilizzata dalla parte, quindi nemmeno in termini di indennizzo, e dovrà pertanto essere respinta atteso che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, l'oggetto della presente pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

Nel merito:

Sulla ritardata attivazione dei servizi telefonici.

L'istante lamenta la ritardata attivazione dei servizi telefonici cui aveva aderito via web in data 28 giugno 2016 laddove l'operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato atteso che la localizzazione della centrale su cui effettuare il collegamento ed attestare la numerazione si era rivelata errata per ben due volte, circostanza sulla quale aveva sempre informato l'istante.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti che seguono.

In primis la doglianza deve essere analizzata con riferimento al lamentato ritardo nell'attivazione dei servizi voce e ADSL e non all'omessa attivazione, atteso che, comunque, i servizi sono stati attivati

anche se con ritardo; pertanto quanto richiesto nella domanda di cui al punto *sub i*) delle richieste è da intendersi rigettato.

Ciò premesso, con riferimento alla questione relativa al ritardo nell'attivazione della linea, occorre evidenziare che la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede l'obbligo degli operatori di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale (art. 3 comma 4). Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati.

Nel caso di specie, atteso che l'operatore, era tenuto, ai sensi di quanto previsto da "La Carta dei Servizi di Telecom Italia", all'attivazione dei servizi telefonici entro 10 giorni dall'adesione, e che non ha fornito alcuna prova atta ad esonerare la società da responsabilità per inadempimento ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, si ritiene che la responsabilità del disservizio relativo al ritardo nell'attivazione dei servizi voce e ADSL sia da imputare esclusivamente a detto gestore.

Pertanto ne consegue che l'odierno istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 1, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS. Per quanto riguarda la durata dell'inadempimento, si prende a riferimento, quale *dies a quo*, la data dell'8 luglio 2016 (dal giorno 28 giugno 2016 decurtati 10 giorni per l'attivazione), e come *dies ad quem* il 26 agosto 2016 (giorno precedente alla data di effettiva attivazione dei servizi voce e ADSL da parte dell'operatore, ovvero il 27 agosto 2016, giorno indicato dall'operatore).

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente per il ritardo nell'attivazione dei servizi richiesti è pari all'importo di euro 750,00 (n. 50 giorni x 7,50 x 2 servizi).

A fronte di un servizio inesistente l'operatore è tenuto a stornare (o rimborsare in caso di avvenuto pagamento) la fatturazione eventualmente emessa con riferimento al periodo 8 luglio – 26 agosto 2016 .

Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante lamenta la "*mancata o ritardata risposta a ripetuti reclami telefonici*".

La domanda non è fondata e non merita accoglimento atteso che in atti non risulta alcun tracciamento scritto o verbale, così come invece previsto dalla normativa di settore, in merito a segnalazioni e/o reclami inoltrati all'operatore.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura da porsi a carico di Telecom Italia.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 19 settembre 2017;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 30 novembre 2016 dalla Sig.ra XXX Gendusa nei confronti di Telecom Italia XXX, che l'operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) euro 750,00 a titolo di ritardata attivazione dei servizi voce e ADSL;

b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

2) a regolarizzare la posizione contabile – amministrativa stornare (o rimborsare in caso di avvenuto pagamento) la fatturazione eventualmente emessa con riferimento al periodo 8 luglio – 26 agosto 2016.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto 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.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi