

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

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

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

Allegati N. 0

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- 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;
- 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;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- 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);
- l'istanza n. 260 del 19 giugno 2012 con cui la XXXXXXXXXXXXXXXXXX XXX 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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante, intestataria di un contratto di telefonia fissa di tipo *business* con Telecom Italia, lamenta l'attivazione di profilo tecnico-commerciale diverso da quello pattuito su una linea da adibire al servizio ADSL, l'attivazione non richiesta di tre linee ADSL e l'interruzione del servizio nel periodo 18 giugno - 29 giugno 2012.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

nel novembre 2010 la società istante richiedeva l'attivazione di una linea telefonica da adibirsi al servizio ADSL con profilo tecnico-commerciale "Alice Business 20M adaptive 128F" per la propria sede di Via X XXX XXXX in Firenze.

Ricevuto dall'operatore il modulo precompilato per l'attivazione ("Scheda Attivazione") da rinviare sottoscritto, la società istante vi constatava l'erronea indicazione del profilo "Alice Business 20M adaptive 96F" anziché "128F"; pertanto, provvedeva a correggere l'ordinativo inserendo nelle note della scheda la dicitura: "La richiesta era per il 128F, no il 96F".

Dopo pochi giorni Telecom Italia inviava in sede il tecnico per l'installazione; la società istante, ancora una volta, evidenziava che quanto pattuito prevedeva il profilo "Alice Business 20M adaptive 128F". Tuttavia, in data 8 novembre 2010, Telecom Italia attivava il profilo "Alice Business 20M adaptive 96F", di velocità notevolmente inferiore a quella contrattualizzata (20M adaptive 128F), fatto di cui la società istante veniva resa edotta solo a seguito di un ulteriore intervento tecnico di Telecom Italia del 28 dicembre 2010.

La società istante sollecitava più volte l'operatore sia telefonicamente sia via fax a variare il profilo ADSL.

In data 3 aprile 2012 la società 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.

Con l'istanza di definizione della controversia la società istante ha chiesto:

- 1) il "ripristino/attivazione del contratto richiesto";
- 2) la "cessazione dei contratti non richiesti";
- 3) l'"indennizzo";
- 4) il "rimborso delle fatture non dovute per riattivazione servizio".

In data 13 luglio 2012, nel rispetto dei termini procedurali, Telecom Italia ha prodotto una propria memoria difensiva, con la quale ha contestato integralmente quanto dedotto nell'istanza introduttiva del procedimento, evidenziando che l'istanza presenta "*domande tutte completamente nuove*" e, nel merito, che "(...) in data 19/11/2010 Telecom ha trasformato il profilo Adsl da 96F a 128F, desiderato dall'istante".

La società istante, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto, in data 30 luglio 2012, una memoria-replica con allegata documentazione, con la quale ha ribadito la propria posizione già espressa in istanza, precisando che l'unica domanda da considerarsi nuova è quella relativa "(...) alla richiesta di restituzione delle somme pagate da XXXXXXXXXXXXXXXX e non dovute a Telecom

Italia XXX” in quanto il pagamento effettuato “(...) è intervenuto in seguito alla illegittima interruzione del servizio operato in data 18.06.2012 dalla Telecom Italia XXX che è perdurato sino al 29.06.2012 nonostante il pagamento delle somme non dovute”. Essa inoltre, contestando le affermazioni di Telecom Italia sul punto, ha precisato come “(...) ad oggi ancora non risulta attivo in nessuna delle sedi della XXXXXXXXXXXXXXXX il contratto Alice Business 20M adaptive 128F”, e che, a fronte della richiesta originaria di una sola nuova utenza ADSL erano invece state attivate tre nuove utenze ADSL, non richieste. In tale memoria-replica la società istante ha inoltre prodotto una dichiarazione di Telecom Italia pervenuta con e-mail del 14 marzo 2012 (Allegato 8) in cui si dà atto che: “Le linee ADSL attive tecnicamente ed utilizzate dal cliente sono: XXX XXXXXXXX e XXX XXXXXXXX. Le linee XXX XXXXXXXX e XXX XXXXXXXX sono sconfigurate in centrale quindi non funzionanti tecnicamente, ma attive commercialmente e sono quindi da cessare in modo che non generino più fatture”. Al riguardo, la società istante ha precisato che:

- quanto alla utenza n. XXX XXXXXXXX, attiva solo commercialmente, essa ha generato fatturazione indebita che è stata, comunque, pagata tramite addebito su conto corrente fino al marzo 2012, per un importo totale di euro 1.384,00;
- quanto all’utenza n. XXX XXXXXXXX, anch’essa attiva solo commercialmente, a seguito del mancato pagamento delle fatture, Telecom Italia ha interrotto il relativo servizio fino al pagamento della somma di euro 2.750,00, avvenuto con bonifico bancario in data 18 giugno 2012;
- quanto all’utenza n. XXX XXXXXXXX, mai richiesta, quanto fatturato è stato onorato con bonifico bancario unicamente per evitare la sospensione amministrativa del servizio;
- quanto all’utenza n. XXX XXXXXXXX, essa non rispondeva al profilo tecnico-commerciale richiesto con la sottoscrizione del contratto del 4 novembre 2010; comunque le relative fatture erano state onorate con bonifico bancario al solo fine di evitare la sospensione amministrativa.

La società istante ha allegato in tale memoria-replica evidenza dei pagamenti sopra descritti.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

L’oggetto della presente controversia si incentra: 1) sull’attivazione del profilo tecnico-commerciale Alice Business 20 M 96F anziché 20 M 128F su una linea ADSL intestata alla società istante; 2) sull’attivazione di tre nuove utenze ADSL non richieste dalla società istante.

In via preliminare si rileva che:

- le richieste di cui ai punti 1) e 2) della domanda sono inammissibili poiché, in base a quanto previsto dall’art. 19, comma 4, del Regolamento, esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione. Tale disposizione, infatti, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla possibilità per il CoReCom di condannare l’operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute nonché alla liquidazione di indennizzi;
- la richiesta di indennizzo per l’asserita interruzione dei servizi nel periodo 18 - 29 giugno 2012 è improcedibile in quanto presente soltanto nella memoria-replica autorizzata e costituisce domanda nuova, non solo rispetto alle richieste formulate in istanza di

conciliazione ma anche a quelle formulate nell'istanza introduttiva del presente procedimento.

Nel merito:

Sulla attivazione del profilo tecnico-commerciale Alice Business 20M 96F anziché 20M adaptive 128F.

La fattispecie in esame (profilo tecnico-commerciale diverso da quello convenuto) rientra nell'ambito generale delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", disciplinate dalla Direttiva Generale di cui all'Allegato A) alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni. In questi casi, a fronte della contestazione dell'utente circa l'applicazione di un profilo diverso da quello convenuto, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova della conclusione del contratto in tal senso.

Dagli atti del procedimento risulta che, a fronte della richiesta del profilo Alice Business 20M adaptive 128F, Telecom Italia, in data 8 novembre 2010, ha attivato il diverso e non richiesto profilo Alice Business 20M 96F.

Ebbene, al riguardo, Telecom Italia ha ammesso nella propria memoria di avere effettivamente, in tale data, attivato il profilo Alice Business 20M 96F anziché quello 20M adaptive 128F e ha sostenuto di aver trasformato il profilo erroneamente attivato in quello desiderato in data 19 novembre 2010, fatto che, peraltro è stato contestato dalla società istante nella propria memoria-replica. Sul punto, si evidenzia inoltre che l'operatore non ha replicato alle controdeduzioni prodotte dalla società istante nella memoria-replica, né nel corso dell'udienza di discussione, e, comunque, non è stato in grado di fornire alcuna prova delle proprie affermazioni.

Pertanto, in assenza di idonea dimostrazione della correttezza del proprio operato, si ritiene sussistere in capo all'operatore Telecom Italia una responsabilità contrattuale ex art. 1218 del codice civile per l'attivazione di un profilo ADSL non richiesto. Ne consegue il diritto della società istante ad un indennizzo equo e proporzionato al disagio subito, nonché allo storno (ovvero al rimborso in caso di effettuato pagamento) di quanto fatturato per il profilo non richiesto.

Con riferimento al periodo indennizzabile, esso si individua nell'intervallo 8 novembre 2010 (data in cui è stato attivato il profilo non richiesto) - 19 giugno 2012 (giorno di presentazione dell'istanza di definizione della controversia), per complessivi n. 589 giorni.

L'indennizzo dovuto nel caso in esame dovrà essere computato ai sensi dell'articolo 8, comma 2, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, Allegato A, secondo il parametro giornaliero di euro 1,00, in esso previsto, da moltiplicarsi per il periodo di illegittima attivazione (n. 589 giorni). Pertanto, Telecom Italia è tenuta a corrispondere in favore della società istante la somma di euro 589,00.

Si dispone, altresì, lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione al profilo tecnico-commerciale Alice Business 20M 96F.

Sull'attivazione di linee ADSL non richieste.

La società istante lamenta l'attivazione non richiesta di tre linee ADSL ulteriori (rispetto a quella originaria, la n. XXX XXXXXXXX) le n. XXX XXXXXXXX, n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX.

In via generale si richiama la già citata normativa di settore in tema di attivazione di servizi non richiesti, per cui gli operatori, che non sono stati in grado di fornire la prova della volontà dell'utente di richiedere il servizio, devono tenere indenni gli utenti stessi dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli di tali attivazioni.

Nel caso in esame, Telecom Italia, che risulta avere attivato le linee n. XXX XXXXXXXX, n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX, non ha offerto evidenza dell'esistenza di una qualsivoglia forma di consenso fornita dall'istante nella formazione di un correlato rapporto contrattuale, né di eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso - che possano aver determinato l'attivazione contestata.

Ciò premesso, si ritiene sussistere in capo all'operatore Telecom Italia la responsabilità contrattuale ex art. 1218 del codice civile per l'attivazione delle tre linee ADSL non richieste.

Il conseguente diritto all'indennizzo, in quanto correlato al disservizio causato, sussiste, tuttavia, solo in riferimento all'utenza n. XXX XXXXXXXX. Infatti l'attivazione delle due ulteriori utenze (n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX, "sconfigurate" in centrale quindi non funzionanti tecnicamente ma attive commercialmente) non ha creato alla società istante alcun disagio e/o disservizio se non di natura contabile, venendo così meno il presupposto dell'indennizzo.

Pertanto, in relazione a queste ultime due utenze, si dispone unicamente lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato.

Per il calcolo dell'indennizzo per l'attivazione dell'utenza ADSL n. XXX XXXXXXXX non richiesta, si applica l'art 8, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale, nel caso di attivazione di servizio non richiesto, prevede la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione non richiesta. Con riferimento al periodo indennizzabile, esso è individuabile nell'intervallo 8 novembre 2010 (data in cui è stato attivato il profilo non richiesto) - 19 giugno 2012 (giorno di presentazione dell'istanza di definizione della controversia), per complessivi n. 589 giorni.

Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 2.945,00 (euro 5,00 x n. 589 giorni di attivazione non richiesta).

Si dispone, inoltre, per l'utenza ADSL n. XXX XXXXXXXX, lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto illegittimamente fatturato da Telecom Italia ed il ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, 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 20 febbraio 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in sostanziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 19 giugno 2012 dalla XXXXXXXXXXXXXXXXXX XXX nei confronti di Telecom Italia XXX, che l'operatore provveda:

1) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, alla società istante:

a) l'importo di euro 589,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione di profilo tecnico-commerciale non richiesto;

b) l'importo di euro 2.945,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta di n. tre utenze ADSL;

c) l'importo forfettario di euro 100,00 a titolo di spese di procedura;

2) allo storno (ovvero al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli addebiti illegittimamente fatturati da Telecom Italia per le utenze ADSL n. XXX XXXXXXXXX, n. XXX XXXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXXX ed al ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a), 1 lettera b) 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
Sandro Vannini