

DELIBERA DL/44/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MAZZOLA D. E MAZZOLA G. / TIM XXX
(LAZIO/D/610/2016)

IL COMMISSARIO

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 degli utenti Mazzola D. e Mazzola G. presentata nei confronti l’operatore Telecom Italia XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Gli istanti hanno lamentato la ritardata esecuzione del subentro richiesto nel 2010, l’applicazione di un profilo tariffario non richiesto, addebiti per costi non dovuti, l’interruzione del servizio adsl per 22 giorni e la mancata risposta ai reclami.

In particolare :

- in data 04.12.2009, il sig. Mazzola D. stipulava un contratto con Telecom per il rientro dell’utenza fissa con profilo tariffario “Linea Voce + ” e “Internet 7 Mega” ; dalla fatturazione si avvedeva di un costo per noleggio del router mai richiesto.

- In data 1.4.2010, il sig. Mazzola G. richiedeva il subentro sull'utenza; tale richiesta è stata rinnovata anche successivamente, il 25.6.2012 e il 9.3.2013;
- Il gestore non provvedeva a formalizzare il subentro creando così disagi in relazione alla mancata detrazione delle spese telefoniche ed al mancato inserimento negli elenchi telefonici; il subentro si perfezionava solo il 1.6.2016, come da fattura n. 8N00213627 del 8.7.2016
- Dal 11.11.2014 risulta attivato un profilo tariffario mai richiesto denominato "Linea Valore +"; inoltre dalla fattura n. 8N00441025 risultano opzioni mai richieste ("Tutto mobili") e addebiti ingiustificati quali "Cessazione anticipata della linea" e "quota adesione linea valore";
- Il servizio adsl risultava disattivo per 22 giorni, nonostante regolare pagamento delle fatture;
- I reclami restavano privi di riscontro.

Alla luce di tali premesse, l'utente ha chiesto:

- restituzione degli importi non dovuti anche per mancato funzionamento dell'adsl
- produzione da parte di Telecom delle fatture mancanti
- spese di procedura

Con la memoria del 27.9.2016, precisava le richieste come di seguito:

- I. Indennizzo (cedente sig. M.D) per omessa cessazione dell'utenza business 06.****008.
- II. Indennizzo (cessionario sig. M.G.) per omesso subentro – Violazione dell'art. 24
- III. delle condizioni generali di contratto Telecom/Impresa semplice –.
- IV. Indennizzo (cedente sig. M.D) per omessa lavorazione della disdetta con conseguente attivazione di servizi non richiesti
- V. Indennizzo (cessionario M.G.) per omessa portabilità del numero
- VI. Indennizzo per omessa indicazione e/o variazione negli elenchi telefonici pubblici.
- VII. Indennizzo per completa interruzione dei servizi voce ed adsl e/o
- VIII. irregolare/discontinua erogazione dei servizi voce e adsl e comunque di mancato
- IX. rispetto degli standard qualitativi stabiliti dalla carta servizi. (22.10.2015/13.11.2015)
- X. Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti.
- XI. Indennizzo per mancata risposta ai reclami (reclamo n. 1-5832094109 del 10.05.2010; reclamo n. 1-6598320098 del 02.06.2011;reclamo n. 1-7281900505 del 16.01.2015)

2. La posizione dell'operatore Telecom.

L'operatore preliminarmente eccepiva l'inammissibilità dell'istanza per non avere, gli utenti, utilizzato i formulari UG e GU14 previsti; nonché per la mancata corrispondenza tra le richieste avanzate con il tentativo di conciliazione e quelle proposte in secondo grado, con violazione del principio del doppio grado di giudizio .

Nel merito deduceva quanto segue.

La numerazione oggetto di controversia era rientrata in Telecom il 26.1.2010 con offerta "Linea Voce", vale a dire un pricing che azzerava il traffico nazionale, nonché "Internet 7 Mega" per l'adsl; i costi mensili del servizio erano pari ad Euro 40,00 di cui Euro 34,00 per Internet 7 mega e Euro 6,00 per il noleggio del router; pertanto la contestazione di addebiti non dovuti era infondata come da fatturazione depositata.

In data 11.11.2014, il profilo "Linea Voce" (fatturato fino al 21.11.2014) avente costo bimestrale di Euro 60,00, è stato sostituito con il "Linea Valore" , avente un costo bimestrale di Euro 70,00, su richiesta del sig. Mazzola .

Il 4.11.2015, nell'ambito di una campagna promozionale, veniva riattivata l'offerta "Linea Voce", in accordo con l'utente, come risultante da schermata di sistema.

In ottica di fidelizzazione, comunque, Telecom aveva già provveduto, con il conto n.1/15 al riaccredito di due canoni "linea Valore" e dell'addebito per la cessazione anticipata della linea, come comunicato all'utente con lettera del 21.1.2015.

Quanto al subentro, la prima richiesta era pervenuta il 25.6.2012 , mancante del certificato di attribuzione della partita IVA e della visura camerale; tale incompletezza è stata comunicata al sig G.M. con telefonata del 26.6.2012, ore 19.50.

Il 10.10.2013 perveniva ulteriore richiesta di subentro ancora incompleta, come da richiesta di integrazioni avanzata con lettera del 25.10.2013, e con successiva del 4.11.2013.

L'integrazione documentale veniva eseguita solo in data 29.10.2013.

Con riferimento al malfunzionamento dell'adsl, erano pervenute segnalazioni telefoniche il 25.10.2015 e il 11.12.2015, entrambe risolte nei tempi come dimostra il retro cartellino allegato.

Concludeva per il rigetto delle domande atteso il corretto operato di Telecom.

3. Motivazione della decisione.

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

E' infondata l'eccezione di Telecom sull'uso obbligatorio dei formulari UG e GU14. Non sussiste infatti la violazione della Delibera 276/13/CONS punto III.3.2. e conseguente III.5.4, in quanto l'istanza di definizione, seppure inoltrata senza l'apposito formulario, riporta l'oggetto della controversia, la descrizione dei fatti e le richieste in sede definitiva e risponde quindi ai requisiti richiesti dalla Delibera; l'utilizzo dei formulari predisposti è 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, purchè complete di tutti i requisiti e gli elementi essenziali previsti dagli artt. 7 e 14 del Regolamento.

Quanto alla rilevata, mancata coincidenza nelle domande tra i due gradi procedurali, parimenti non è accoglibile, posto che i fatti a fondamento delle medesime sono dedotti pedissequamente nelle rispettive istanze di conciliazione e di definizione e che l'individuazione

delle fattispecie di indennizzo spetta comunque all'organismo giudicante.

3.1 Sul subentro

Agli atti risulta una prima richiesta di subentro di M.G. sul contratto, datata 25.6.2012, con documento di identità del cessionario e dichiarazione di attribuzione della partita IVA.

Telecom eccepisce che la stessa fosse priva di visura camerale (necessaria, atteso il cambio di ragione sociale dettagliato nel modulo) ed effettivamente l'allegazione non risulta dal report fax di trasmissione.

Tuttavia Telecom sostiene, non provandolo, di aver informato l'utente della lacuna e di non aver ottenuto alcun riscontro per la conclusione della procedura.

Così deve essere, atteso che perveniva una nuova richiesta di subentro a più di 1 anno di distanza dalla prima, con lo stesso corredo documentale e quindi incompleta.

L'incompletezza è stata comunicata per iscritto con nota del 25.10.2013 con richieste di integrazione ed infine, con nota scritta del 4.11.2013 si comunicava l'impossibilità di procedere per mancate integrazioni, ammettendo tuttavia che la visura camerale fosse pervenuta il precedente 29.10.2013.

L'utente ha recisamente contestato di aver mai ricevuto le missive menzionate, come pure il tardivo invio della visura via fax del 29.10.2013, anch'esso non provato da controparte.

Poste le summenzionate circostanze di fatto, emergono sicuramente condotte negligenti da ambo le parti: l'utente per aver trasmesso documenti incompleti e il gestore per non aver efficacemente interloquuto con lui, ai fini delle necessarie integrazioni; l'utente, inoltre non ha mai reclamato per iscritto, né sollecitato la pratica di subentro prima del 26.10.2015, limitandosi a riproporla tal quale nel 2013; tuttavia Telecom non ha adempiuto alla prestazione richiesta, almeno a far data dal 29.10.2013 quando, per sua stessa ammissione, ha ricevuto le integrazioni necessarie, circostanza comprovata dall'aver dato seguito alla richiesta il 1° giugno 2016, pendente il tentativo di conciliazione, senza necessità di ulteriori documenti.

Tuttavia nessun indennizzo può essere riconosciuto per il mancato subentro, poiché la fattispecie non rientra tra quelle tassativamente previste dalla Delibera Indennizzi, né può dedursi il patimento di alcun disagio nella fruizione dei servizi da parte del mancato cessionario, considerato il proseguimento dell'attività professionale presso la stessa sede di ubicazione della linea fissa, dimostrato anche dal regolare pagamento delle fatture intestate ancora al cedente.

Né i dedotti disagi rispetto all'impossibilità di detrazione fiscale delle spese telefoniche da parte del mancato cessionario, sono affrontabili in questa sede perché attengono indiscutibilmente ad un profilo risarcitorio.

L'unico evidente disservizio indennizzabile, diretta conseguenza del mancato subentro, è il mancato inserimento della nuova ragione sociale (Ditta Individuale) negli elenchi telefonici, attesa la variazione messa in atto.

Considerata quindi l'ammissione di Telecom di poter procedere al subentro già dal 29.10.2013,

può agevolmente considerarsi il mancato inserimento negli elenchi per tre anni (2014-2015-2016) e pertanto spetta al cessionario (M. G.) l'indennizzo previsto dagli artt. 9, comma 2 e 12, comma 2 della Delibera indennizzi per Euro 2.400,00.

3.2 Sul profilo tariffario e addebiti non dovuti

E' in atti il contratto stipulato dal cedente (sig . M.D.) il 4.12.2009 con offerta Linea Voce + e Internet 7 mega.

L'utente ha contestato l'addebito in fattura di Euro 6,00 mensili per il noleggio router in quanto mai pattuito.

A fronte di contestazione sull'applicazione delle condizioni tariffarie da parte del gestore, spettava a quest'ultimo dimostrare il consenso reso col contratto al pagamento di un canone di noleggio del router.

Telecom ha depositato una copia del contratto per lo più illeggibile dove, nella sezione relativa al servizio adsl, non è decifrabile chiaramente la sezione relativa al router, - in corrispondenza della quale appare comunque una spunta sul "NO"- e perciò la debenza del contributo risulta indimostrata.

Telecom dovrà pertanto rimborsare l'utente Mazzola D. il contributo di noleggio addebitato sui conti che vanno dal n.3/2010 al 4/2016.

Quanto alla variazione illegittima del profilo tariffario da "Linea Voce +" a "Linea Valore + " visibile in fattura a partire dal 11.11.2014 (conto 1/2015), le dichiarazioni di Telecom sulla volontarietà del cambio piano restano indimostrate e dalle fatture si evince che il profilo Linea Valore + al canone di 70,00 euro a bimestre compare nel conto 1/2015 in sostituzione dell'offerta "Linea Voce +" che invece aveva un costo di Euro 60,00 a bimestre; come pure compare per la prima volta l'opzione Tutto Mobili -Zero (gratuita) ; nelle successive fatture invece, dal conto n.2/2015 al 5/2015 , non è applicato il "Linea Valore +" e nemmeno l'opzione Tutto Mobili, bensì rivive il profilo tariffario base (cioè senza offerta) denominato "linea telefonica affari" con canone e traffico telefonico a consumo; e senza più l'opzione Tutto Mobili. Non è dato sapere il motivo, in quanto dal contratto non si evince se l'offerta "Linea Voce+" avesse un vincolo temporale alla cui scadenza trovava applicazione il profilo base o se la decadenza dell'offerta costituisse una modifica unilaterale del contratto da parte del gestore (nel caso, non comunicata all'utente): pertanto, stante il canone della previgente offerta "Linea Voce+", di fatto pari Euro 94,00 (già calcolato lo storno di Euro 6,00 di noleggio router) l'addebito del canone base linea affari, più il costo delle chiamate, ha rappresentato un aggravio non giustificato di costi e pertanto può considerarsi come applicazione di un profilo tariffario non richiesto al pari del canone "Linea Valore +" anch'esso più oneroso rispetto alla precedente offerta.

Ciò premesso, spetta all'utente Mazzola D. l'indennizzo previsto dall'art.8, comma 2 dal 11.11.2014, fino al 31.5.2016 (conto 4/2016) per l'importo di Euro 567,00.

Quanto alla fatturazione, Telecom dovrà stornare e rimborsare la somma eccedente il canone pari ad Euro 94,00, risultante da ciascuna fattura compresa tra il conto 1/2015 e il conto 4/2016 (compreso il canone Tutto Mobili a partire dal conto 1/2016).

Con riferimento a tale ultima opzione, che consentiva di azzerare il traffico verso utenze mobili (TIM) , l'indennizzo di cui all'art 8, comma 2 può essere riconosciuto a far data dal 4.11.2015 e fino al 31.5. 2016, in quanto opzione soggetta a canone; così per un indennizzo di Euro 209,00.

3.3 Sull'interruzione del servizio internet

L'utente deduce di essere rimasto senza connessione internet per 22 giorni (a far data dal 21.10.2015), come si evince dal reclamo via fax del 26.10.2015.

L'operatore ha prodotto schermata del retro cartellino del guasto sostenendo di aver chiuso nei termini contrattuali i ticket aperti dall'utente il 25.10.2015 e il 11.12.2015.

Tuttavia dalla schermata depositata si evince solo la chiusura amministrativa della pratica, che di per sé non prova l'effettiva risoluzione del guasto né, d'altro canto, è indicata la data di "fine disservizio" nello stesso retro cartellino.

La prova dunque della tempestiva risoluzione del guasto non è stata raggiunta e pertanto l'utente Mazzola D. ha diritto all'indennizzo previsto dall'art.5, comma 1 e 12, comma 2 Allegato A alla delibera 73/11/CONS, dal 25.10.2015 al 16.11.2015 (data dedotta di risoluzione) per Euro 220,00.

3.4 Sui reclami.

L'istante chiede un indennizzo per gli innumerevoli reclami inoltrati al gestore

E' in atti un solo reclamo scritto, quello del 26.10.2015 che, se risolto per fatto concludente quanto al guasto segnalato, risulta invece inevaso sotto il profilo del mancato subentro.

Pertanto, per la mancata risposta, dal 25.11.2015 (già detratti i 30 giorni utili alla risposta come carta servizi Telecom) fino all'udienza di conciliazione del 7.6.2016, spettano all'utente Mazzola D., ai sensi dell'art.11 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS , Euro 195,00 di indennizzo

4. Sulle spese di procedura.

Le spese di procedura possono liquidarsi ai sensi dell'art. 19 Delibera 173/07/CONS in complessivi € 200,00 (=100,00 per ciascun utente), tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL COMMISSARIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza presentata da Mazzola D. e Mazzola G. nei confronti

della TIM XXX.

2. La TIM XXX è tenuta a pagare in favore di Mazzola G., oltre alla somma di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, l'indennizzo previsto dagli artt. 9, comma 2 e 12, comma 2 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per Euro 2.400,00. Oltre interessi legali.
3. La TIM XXX è tenuta a pagare in favore di Mazzola D., oltre alla somma di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti indennizzi, maggiorati degli interessi legali:
 - Euro 567,00 (cinquecentosessantasette), a titolo di indennizzo ex art.8, comma 2 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
 - Euro 209,00 (duecentonove/00) a titolo di indennizzo ex art.8, comma 2 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
 - Euro 220,00 (duecentoventi/00) a titolo di indennizzo ex art.5, comma 1 e 12, comma 2 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
 - Euro 195,00 (centonovantacinque/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art.11 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
4. La TIM XXX è inoltre tenuta a stornare e rimborsare all'utente Mazzola D. le somme nei termini di cui in motivazione, a valere sulle fatture ivi indicate.
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 e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 21/05/2019

Il Comitato straordinario

Claudio Lecce

Il Direttore

Ing. Vincenzo Ialongo