

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] Giannecchini
Lunardi /Telecom Italia [REDAZIONE]**

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: **Gemma Pastore** *in sostituzione del Dott. Luciano Moretti, Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. **[REDAZIONE]**

II 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. 160 del 15 aprile 2014 con cui la Sig.ra ██████ Giannechini Lunardi 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 ██████ (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;
- la nota del 15 aprile 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione dell'11 settembre 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 1° ottobre 2014;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La Sig.ra Giannechini Lunardi, intestataria di un contratto per la fornitura del servizio di fonia fissa con il gestore Telecom Italia in relazione alla linea n. [REDACTED], lamenta l'attivazione da parte dell'operatore del servizio ADSL, non richiesto, rimasto attivo dal 30 novembre 2010 al 26 ottobre 2011. In data 24 ottobre 2011 parte istante presentava un reclamo; la società Telecom Italia, nel riscontrare il predetto reclamo, assicurava l'effettuazione dei dovuti rimborsi ed il versamento degli indennizzi previsti, nessuna somma veniva corrisposta all'utente, nonostante l'emissione della nota di credito n. RL04848470.

In data 31 marzo 2014 parte istante esperiva 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 l'istante ha chiesto:

- 1) Il rimborso della somma di euro 95,00 di cui alla nota di credito RL04848470;
- 2) L'indennizzo spettante per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto e per l'attivazione non richiesta del servizio ADSL.

In data 15 maggio 2014, la società Telecom Italia ha fatto pervenire delle memorie, nelle quali rappresentava, nel merito, di aver in realtà già gestito il disservizio causato alla cliente a mezzo dell'emissione di apposita nota di credito per un valore complessivo di euro 95,00, che avrebbe generato in data 31 gennaio 2012 l'emissione di un assegno riscosso il successivo 31 marzo. Il gestore, inoltre, avrebbe correttamente agito nei confronti della Sig.ra Giannechini Lunardi, provvedendo alla modifica del piano tariffario non appena ricevuta la segnalazione da parte dell'utente.

In data 19 maggio 2014 la Sig.ra Giannechini Lunardi, a mezzo dell'associazione Federconsumatori Versilia, ha presentato note di replica, con le quali rappresentava come il gestore convenuto non avesse fornito alcuna spiegazione circa l'attivazione del servizio non richiesto, né prova di aver seguito, nel caso specifico, la normativa di settore. Circa la nota di credito e la presunta emissione, in data 31 gennaio 2012, di un assegno di corrispondente valore, che sarebbe stato incassato in data 31 marzo 2012, parte istante sottolineava come l'operatore Telecom Italia non avesse fornito alcuna prova, come suo onere, del fatto estintivo della pretesa dell'utente.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto del contendere riguarda l'attivazione non richiesta, da parte del gestore Telecom Italia, del servizio ADSL sull'utenza residenziale n. [REDACTED], intestata alla Sig.ra Giannechini Lunardi, nonché il mancato versamento di quanto riconosciuto nella nota di credito n. RL04848470,

emessa dalla società Telecom Italia quale rimborso per gli importi addebitati, nel periodo 30 novembre 2010 – 26 ottobre 2011, per il servizio ADSL non richiesto.

La domanda formulata dalla Sig.ra Gianneccchini Lunardi nei confronti della Società Telecom Italia può trovare accoglimento, nei termini che si vanno ad esporre.

In via generale, si evidenzia che, ai sensi dell'art. 7, comma 5, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti. Pertanto, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nonché ad un indennizzo per ogni giorno di disservizio, da calcolare dal giorno dell'attivazione non richiesta sino al ripristino della precedente configurazione.

Nel caso specifico, l'operatore non contesta l'attivazione non richiesta, in aggiunta al servizio voce, anche del servizio ADSL; solamente sostiene di aver già provveduto al rimborso di quanto addebitato in più per la prestazione, anche di questo ulteriore servizio, a mezzo dell'emissione della nota di credito n. RL04848470, di importo pari ad euro 95,00, nonché di un assegno di pari valore che la Sig.ra Gianneccchini Lunardi avrebbe già incassato.

Parte istante dichiara di non aver mai ricevuto ed incassato il predetto assegno; la società Telecom Italia, peraltro, non prova che la Sig.ra Gianneccchini Lunardi sia effettivamente venuta in possesso della somma prevista a rimborso per il servizio ADSL, mai richiesto.

Ne consegue il diritto, per l'utente, a vedersi riconoscere sia l'indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto, sia il rimborso promesso dalla stessa società Telecom Italia.

Per quanto concerne il periodo di riferimento per il calcolo dell'indennizzo, il *dies a quo* dovrà essere individuato nel 30 novembre 2010, data riconosciuta senza contestazioni quale data di attivazione del servizio non richiesto, mentre il *dies ad quem* sarà il 26 ottobre 2011, anch'essa data concordemente riconosciuta come quella di cessazione dell'applicazione del servizio ADSL, per un totale di 331 giorni indennizzabili.

Per il calcolo dell'indennizzo dovuto, si applica l'art. 5, comma 1, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale prevede che *“nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione”*; pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 1.655,00 (euro 5,00 x 331 giorni di attivazione del servizio non richiesto).

Si precisa, sul punto, come l'attivazione del servizio ADSL non potrà considerarsi come l'applicazione di un mero profilo tariffario diverso ma, come già riconosciuto da questo ufficio (Cfr., ad esempio, Deliberazione n. 26/13) come l'attivazione di un vero e proprio servizio non richiesto, ai sensi dell'art. 5, comma 1, del Regolamento allegato alla Delibera n. 73/11/CONS.

L'operatore, inoltre, sarà tenuto ad annullare (od a rimborsare, laddove sia già avvenuto il pagamento) i costi addebitati nel periodo oggetto dell'istanza (30 novembre 2011 – 26 ottobre 2011) unicamente in relazione al servizio ADSL; in tal senso, è già stato individuato l'importo che dovrà essere rimborsato all'utente, pari alla somma indicata nella nota di credito n. RL04848470, di euro 95,00.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 80,00

a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione della Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 28 luglio 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 15 aprile 2014 dalla Sig.ra ██████ Gianneccchini Lunardi nei confronti di Telecom Italia ██████ che l'operatore provveda:

- 1) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante dell'importo di euro 1.655,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio ADSL;
- 2) a rimborsare, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 95,00, regolarizzando la posizione contabile-amministrativa dell'istante in relazione a quanto richiesto unicamente per il servizio ADSL, per il periodo intercorrente dal 30 novembre 2010 al 26 ottobre 2011;
- 3) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 Delibera n. 173/07/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) 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.

DELIBERAZIONE
n. 123 del 28 luglio 2015

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
Gemma Pastore

Il Presidente
Sandro Vannini