

DETERMINAZIONE n. 9 del 24 novembre 2011

Oggetto: ***Definizione della controversia XXXXXXXX Scorpiniti / Telecom Italia XXX***

LA DIRIGENTE

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, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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";

VISTO il D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTI la legge regionale 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, adottato ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 10 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni e pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

VISTA la Delibera Agcom n. 704/09/CONS con la quale è stato approvato l'Allegato B2 "Disposizioni generali in materia di Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione";

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

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 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);

VISTO il decreto del Segretario generale n. 2 del 10 gennaio 2011 avente ad oggetto “Assetto organizzativo. Individuazione dirigenti responsabili” con il quale è stata conferita alla sottoscritta, con decorrenza 11 gennaio 2011, la responsabilità del “Settore Assistenza al CoReCom”;

VISTO il decreto del Segretario generale n. 6 del 31 gennaio 2011 “Assetto organizzativo del Consiglio regionale” con il quale è stato individuato il Settore Assistenza al CORECOM, al Consiglio delle Autonomie Locali e alla Conferenza permanente delle Autonomie sociali, nell’ambito della Direzione di Area Assistenza legislativa, giuridica e istituzionale, e conferita alla sottoscritta la responsabilità di tale settore;

VISTA l’istanza pervenuta al CoReCom della Toscana in data 30 novembre 2010, con la quale il Sig. XXXXXXX Scorpiniti chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità, Telecom) e con Wind Telecomunicazioni XXX (di seguito, per brevità, Wind) 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 173/07/CONS. Allegato A;

VISTA la comunicazione del 30 novembre 2010 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 nota del 1° febbraio 2011 con la quale ha invitato le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della controversia in data 21 febbraio 2011;

UDITE le parti nella sopraindicata udienza, nel corso della quale l’istante dichiarava la cessazione della materia del contendere nei confronti del solo operatore Wind, dando atto di un accordo transattivo in tal senso intervenuto in data 18 febbraio 2011 e ribadiva la richiesta di definizione della controversia nei confronti di Telecom;

ESAMINATI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L’istante, intestatario di un contratto di telefonia fissa di tipo residenziale con l’operatore Telecom, lamenta l’illegittima sospensione del servizio sull’utenza n. XXXX XXXXXX nel periodo agosto - novembre 2010 e la ricezione di fatture sia dall’operatore Wind che da Telecom per il servizio voce.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Fin dal 18 ottobre 2004 il Sig. Scorpiniti fruiva, sulla propria utenza n. XXXX XXXXXX, del servizio voce in modalità di chiamata “*Carrier Preselection*” (CPS) in preselezione automatica con il gestore Wind; riceveva quindi fatture sia da Telecom (per il canone) sia da Wind (per il traffico voce).

Nel febbraio 2010 il Sig. Scorpiniti sottoscriveva con l’operatore Telecom un’offerta commerciale denominata “Tutto Senza Limiti”, che prevedeva, a fronte di un canone mensile fisso, chiamate illimitate verso tutti i numeri di rete fissa nazionale e connessione ADSL internet illimitata.

In data 16 febbraio 2010 l'istante provvedeva a richiedere a Telecom la disattivazione del servizio di CPS; tale richiesta veniva "rifiutata" in data 5 marzo 2010 per "rifiuto da OLO su verifiche tecnico/amministrative".

Con nota del 22 febbraio 2010 il gestore Telecom comunicava al cliente che il nuovo contratto era stato attivato in data 18 febbraio 2010.

Il Sig. Scorpiniti riceveva, quindi, la fattura n. RL01558605 del 7 aprile 2010 (conto telefonico Telecom n. 3/10) riferita al periodo 18 febbraio - 30 giugno 2010 di euro 107,50, importo comprensivo del canone di abbonamento del contratto "Tutto Senza Limiti".

La parte istante, ricevuta da Wind la fattura n. 9707467549 del 1° giugno 2010 di euro 38,44, relativa al periodo 21 marzo - 20 maggio 2010, la contestava con raccomandata A/R, ritenendo Telecom l'unico operatore deputato a fornirgli il servizio a partire dal 18 febbraio 2010.

Riferisce la parte istante che, in data 18 agosto 2010, il servizio voce veniva sospeso; contattato il Servizio Clienti Telecom (191) per segnalare l'assenza totale del servizio, veniva informato che tale interruzione era stata eseguita, a titolo di sospensione amministrativa, su richiesta dell'operatore Wind.

In data 19 settembre 2010 il Sig. Scorpiniti inviava sia a Telecom che a Wind una lettera raccomandata A/R nella quale, nel rappresentare nuovamente il problema, invitava le società a ripristinare "il completo funzionamento della linea telefonica".

In data 26 ottobre 2010 veniva disattivata la modalità di chiamata in CPS sull'utenza dell'istante.

A seguito dell'istanza del 29 ottobre 2010 con cui il Sig. Scorpiniti, vista la prolungata assenza del servizio, aveva richiesto all'Ufficio del CoReCom l'emissione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5 della delibera 173/07/CONS, detto Ufficio verificava con l'utente l'avvenuta riattivazione dell'utenza *de qua* in data 9 novembre 2010.

I conti telefonici che il Sig. Scorpiniti riceveva da Telecom nel periodo giugno - novembre 2010, venivano regolarmente onorati dall'utente. Nello specifico, trattasi delle seguenti fatture:

- n. RL02557219 del 7 giugno 2010 di euro 89,00 (conto n. 4/10) riferita al periodo luglio-agosto 2010;
- n. RL03459965 del 5 agosto 2010 di euro 89,00 (conto n. 5/10) riferita al periodo settembre-ottobre 2010;
- n. RL04372531 del 6 ottobre 2010 di euro 89,00 (conto n. 6/10) riferita al periodo novembre-dicembre 2010.

In data 17 novembre 2010, la 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 il Sig. Scorpiniti ha chiesto:

- 1) "il rimborso dell'importo delle fatture pagate";
- 2) "l'annullamento delle fatture Wind";
- 3) "il risarcimento dei danni morali, materiali ed economici quantificabili in euro 5.000,00".

La società Telecom ha prodotto nei termini procedurali una memoria a supporto della propria posizione, nella quale ha sottolineato che "l'interruzione del servizio telefonico non è dipesa da Telecom, ma da Wind, pertanto non si comprende quale tipo di censura sia stata avanzata nei confronti dell'esponente", dato che "l'istante aveva attivato sulla propria utenza la modalità CPS".

Ai fini di integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18 comma 2 della Delibera 173/07/CONS, questo Ufficio, in data 3 novembre 2011, ha chiesto alla Telecom chiarimenti in ordine alla controversia in oggetto; l'operatore ha risposto nei termini concessi producendo i documenti richiesti.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla mancata disattivazione della CPS, precedentemente attiva sull'utenza XXXX XXXXXX con l'operatore Wind, e sull'assenza del servizio voce sul numero *de quo* nel periodo 18 agosto - 9 novembre 2010.

In via preliminare occorre osservare che:

- con riferimento alla domanda avanzata dalla parte istante al punto 2) delle richieste, ossia "l'annullamento delle fatture Wind", si evidenzia come questa, stante l'archiviazione degli atti nei confronti di detto gestore per intervenuto accordo, non possa più costituire nel presente procedimento oggetto di pronuncia da parte di questa Autorità;
- infine, con riferimento alla domanda avanzata dalla parte istante al punto 3) delle richieste, ossia "il risarcimento dei danni morali, materiali ed economici quantificabili in euro 5.000,00", occorre chiarire che ai sensi dell'art. 19 comma 4 della Delibera 173/07/CONS Allegato A, l'oggetto della pronuncia da parte di questa Autorità esclude ogni richiesta risarcitoria. Pertanto la richiesta, così come formulata dalla parte istante, non può essere esaminata in questa sede, atteso che essa esula dalle competenze dall'Autorità adita, rimanendo di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Nel merito, si premette che in questa sede deve aversi riguardo al rapporto contrattuale di fornitura di servizi stipulato tra l'istante e la società Telecom; pertanto, occorre verificare la sussistenza o meno di responsabilità di tale gestore:

- 1) nella procedura di disattivazione della prestazione di CPS,
- 2) in relazione all'assenza del servizio voce sulla linea *de qua* nel periodo 18 agosto - 9 novembre 2010.

Con riferimento alla prima questione, deve qui richiamarsi l'art. 11, comma 1, dell'Allegato B2 alla Delibera dell'Agcom n. 704/09/CONS, ai sensi del quale *"Qualora il cliente chieda la disattivazione della prestazione di CPS comunicando la propria volontà direttamente all'operatore di accesso, quest'ultimo comunica all'operatore preselezionato (...) la richiesta di disattivazione formulata dal cliente, con almeno dieci giorni di anticipo rispetto alla data di disattivazione del servizio indicata nella richiesta stessa (...)"*; si richiama, inoltre, il comma 3 dell'articolo di cui sopra, secondo cui: *"Almeno tre giorni lavorativi prima della disattivazione della prestazione di CPS, l'operatore di accesso invia all'utente (...) una comunicazione di conferma dell'ordine ricevuto"*.

Alla luce di quanto sopra richiamato, si osserva che la società Telecom, in qualità di operatore d'accesso, è tenuta ad adempiere alla richiesta di disattivazione osservando la procedura prevista dalla disciplina di settore. Diversamente, nel caso di specie, l'operatore Telecom, non avendo inviato all'utente la prevista comunicazione di conferma della richiesta di disattivazione, dimostra di non aver osservato gli obblighi imposti dalla sopra citata normativa.

La condotta dell'operatore ha ingenerato nell'utente la convinzione che la modalità di chiamata in CPS con Wind fosse stata disattivata e la sicurezza di essere ormai cliente Telecom sia per il traffico voce che per la connessione internet, in esecuzione del contratto "Tutto Senza Limiti"; detta convinzione veniva rafforzata dalla ricezione della lettera del 22 febbraio 2010, nella quale Telecom comunicava di aver "provveduto ad attivare l'offerta Tutto Senza Limiti sulla linea telefonica XXXX XXXXXX a partire dal 18 febbraio 2010", nonché dalla presenza, in tutti i conti telefonici ricevuti dal Sig. Scorpiniti nel periodo aprile - novembre 2010 (conti Telecom n. 3/10, 4/10, 5/10 e 6/10), della voce di addebito relativa al canone di abbonamento del nuovo contratto.

Si ritiene quindi accertata la responsabilità dell'operatore Telecom per la mancata osservanza degli obblighi normativamente previsti con riferimento alla procedura di disattivazione della prestazione di CPS. Ne consegue l'accoglimento della domanda di cui al punto 1) delle richieste (relativa al rimborso dei sopra citati conti telefonici saldati a Telecom), limitatamente all'importo addebitato per il servizio di fonia, in considerazione del fatto che l'importo relativo al canone di abbonamento "Tutto Senza Limiti" comprendeva, oltre al servizio voce non usufruito (stante la mancata disattivazione della modalità di chiamata in CPS), anche il servizio ADSL, la cui fruibilità non è stata mai contestata.

Atteso che dal dettaglio dei conti telefonici sopra citati, in cui risulta un'unica voce di costo relativa all'abbonamento "Tutto Senza Limiti", non è possibile scorporare - e quindi individuare - l'importo dovuto per il servizio ADSL, si ritiene, in via necessariamente equitativa e forfettaria, che la somma da rimborsare al Sig. Scorpiniti debba essere pari al 50% del costo complessivo dell'abbonamento.

Pertanto l'operatore Telecom è tenuto a rimborsare all'utente il 50% di quanto versato per il canone di abbonamento "Tutto Senza Limiti" con riferimento ai conti telefonici n. 3/10, 4/10, 5/10 e 6/10.

Con riferimento alla seconda questione, relativa all'assenza del servizio di fonia sulla linea *de qua* nel periodo 18 agosto - 9 novembre 2010, occorre distinguere due periodi: il primo, dal 18 agosto al 26 ottobre 2010 (quest'ultima, data in cui veniva disattivato il servizio di chiamata in modalità CPS) ed il secondo, dal 27 ottobre al 9 novembre 2010, data in cui l'Ufficio del CoReCom, in sede di procedimento ex art. 5 delibera 173/07/CONS, verificava l'effettiva riattivazione dell'utenza *de qua*.

Con riferimento al primo periodo (18 agosto - 26 ottobre 2010), nessuna censura può essere mossa a Telecom dato che era attiva la modalità di chiamata in CPS con il gestore Wind ed è su richiesta di tale gestore che è stata disposta la sospensione amministrativa della linea telefonica intestata all'istante.

Viceversa, con riferimento al secondo periodo (27 ottobre - 9 novembre 2010) la condotta di Telecom è censurabile, atteso che, diversamente da quanto accaduto, il gestore Telecom avrebbe dovuto tornare automaticamente a fornire il servizio di fonia all'utente al momento della disattivazione della preselezione automatica con Wind, essendo vigente, dal 18 febbraio 2010, il contratto Telecom "Tutto Senza Limiti".

Alla luce di quanto sopra evidenziato, la parte istante ha diritto all'indennizzo contrattualmente previsto per l'intervallo temporale 27 ottobre - 9 novembre 2010.

Al fine della determinazione del parametro giornaliero utilizzabile per il computo dell'indennizzo spettante al Sig. Scorpiniti occorre richiamare quanto disposto dall'art. 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento (*Ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da Telecom Italia nella fornitura del Servizio*) in virtù del quale *"Qualora Telecom Italia non rispetti i termini previsti per l'attivazione del Servizio (...), la riparazione il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato"*.

Pertanto, in applicazione delle richiamate Condizioni generali di abbonamento, la misura dell'indennizzo complessivamente spettante è pari ad euro 194,70, importo ottenuto moltiplicando la somma di euro 17,70, corrispondente al 50% del canone di abbonamento mensile relativo alla fattispecie in esame (pari ad euro 35,41), per il numero dei giorni indennizzabili (n. 11) nel periodo di riferimento *27 ottobre - 9 novembre 2010*.

Si ritiene, infine, equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera Agcom 173/07/CONS.

CONSIDERATO che l'operatore Telecom avrebbe dovuto adempiere alla richiesta di disattivazione della prestazione di CPS osservando la procedura prevista dalla sopra citata disciplina di settore, in particolare inviando all'utente una comunicazione di conferma della richiesta di disattivazione, e che, diversamente, la società non ha rispettato detto obbligo, né ha fornito riscontro probatorio atto ad esonerare la società stessa da responsabilità per tale inadempimento;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per la mancata osservanza degli obblighi normativamente previsti con riferimento alla procedura di disattivazione della prestazione di CPS sia da imputarsi esclusivamente alla società Telecom;

CONSIDERATO, altresì, che l'operatore medesimo ha determinato nell'utente l'errata convinzione di generare, già a partire dal 18 febbraio 2010, traffico con Telecom, in esecuzione del contratto "Tutto Senza Limiti";

RITENUTO dunque che l'utente abbia diritto al rimborso di quanto addebitatogli nei conti telefonici n. 3/10, 4/10, 5/10 e 6/10 per il servizio di fonia non usufruito, rimborso che si ritiene, in

via equitativa e forfettaria, corrispondente al 50% di quanto versato per il canone di abbonamento "Tutto Senza Limiti";

CONSIDERATO inoltre che la società Telecom, dal momento della disattivazione della modalità di chiamata in CPS, avrebbe dovuto, diversamente da quanto accaduto, fornire all'utente, in automatico, il servizio di fonia, e che non ha fornito alcun riscontro probatorio utile ad attestare una corretta gestione del cliente in tal senso;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per l'assenza del servizio di fonia nel periodo 27 ottobre - 9 novembre 2010 sia esclusivamente imputabile alla società Telecom e che, in quanto tale, implichi la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, ai sensi dell'articolo 11 comma 2 della delibera n. 179/03/CPS, da calcolarsi secondo il parametro, fissato dall'articolo 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento, corrispondente ad euro 17,70 *pro die* moltiplicato per complessivi n. 11 giorni di disservizio, per un totale di euro 194,70;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dal CoReCom devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTO, infine, equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera Agcom 173/07/CONS;

VISTO l'art. 19 comma 7 della Delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, ex art. 19 Delibera Agcom 173/07/CONS;

DISPONE

La società Telecom Italia XXX, in parziale accoglimento dell'istanza formulata dal Sig. XXXXXXXX Scorpiniti in data 30 novembre 2010, è tenuta a:

- 1) rimborsare, mediante assegno o bonifico bancario, il 50% di quanto versato per il canone di abbonamento "Tutto Senza Limiti" con riferimento ai conti telefonici n. 3/10, 4/10, 5/10 e 6/10;
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 194,70 a titolo di indennizzo per l'assenza del servizio di fonia n. 0575 898400 nel periodo di riferimento *27 ottobre - 9 novembre 2010*;

- 3) corrispondere l'importo, forfettariamente determinato, di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera Agcom 173/07/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso 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.

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

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Telecom Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 24 novembre 2011

La Dirigente
Dott.ssa Cinzia Guerrini