

DETERMINA n° 14 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / TELECOM ITALIA S.p.A. / WINDTRE S.P.A.

GU14 / 441 / 17

IL DIRIGENTE DELLA “SEGRETERIA CORECOM SICILIA”

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera

- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO** l’art 19, comma 7, del “*Regolamento*” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del *CORECOM* la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento).
- VISTA** l’istanza di definizione presentata dal sig. **XXXXXXXXXX** in data 30.10.2017 al n. protocollo n. 56282;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**
- L’istante, in data 13.09.2016, aderendo alla promozione “TUTTO” con canone mensile di 28,90 euro, stipulava con Telecom il contratto che prevedeva inoltre la migrazione di servizi voce e ADSL da Wind Infostrada (vecchio gestore) relativi all’utenza **XXXXXXXXXX**.
- Dal 20.10.2016 l’utente riceveva una doppia fatturazione da parte di Telecom e Wind che continuava di fatto ad erogare il servizio telefonico (cfr. fatture).
- Nello specifico rileva l’istante che Telecom nonostante non avesse in gestione la linea *de qua* fatturava ugualmente importi non dovuti e per di più non previsti dal contratto sottoscritto (ossia “linea Telefonica Affari” e “Tutto senza limiti”).
- In data 23.06.2017 l’utente inoltrava reclamo alla Telecom richiedendo l’immediato espletamento della procedura NP (*number portability*), il rimborso dei canoni corrisposti e non dovuti e la rettifica della futura fatturazione.
- In data 30.06.2017 il sig. **XXXXXXXXXX** presentava istanza di conciliazione ed in data 19.07.2017 la Wind, *pro bono pacis*, nelle more del tentativo obbligatorio di conciliazione, addiveniva ad un accordo transattivo stornando le fatture insolute relative al periodo successivo alla cessazione della linea (24.10.2016) e riconoscendo un indennizzo forfettario di 50,00 euro, avendo la stessa, come da nota a precisazione inviata al Corecom il 21.07.2017, cessato la gestione del numero dal 24.10.2016.
- In data 20.07.2017, successivamente alla presentazione della domanda di conciliazione, il Corecom, a seguito di presentazione del formulario GU5, nelle more del primo incontro, ordinava ai due gestori di adoperarsi garantendo la

portabilità da Wind a Telecom del numero oggetto della controversia.

In data 24.07.2017, in sede di udienza di conciliazione, non si addiveniva ad un accordo con Telecom, restando esclusa nel procedimento Wind con cui l'istante aveva già raggiunto una transazione.

In data 14.02.2018, successivamente alla presentazione dell'istanza, si teneva l'udienza di discussione ove in base a tali premesse l'istante richiedeva la definizione sui seguenti punti:

- indennizzo per ritardata NP sul numero XXXXXXXX dal 13.10.2016 al 30.06.2017, per un totale di 261 giorni;
- indennizzo per ritardo attivazione fonia dal 24.09.2016 al 30.06.2017 per un totale di 280 giorni;
- indennizzo per attivazione di piani tariffari non richiesti (linea telefonica affari e tutto incluso adsl) dal 20.10.2016 al 30.06.2017 per un totale di 254 giorni;
- indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 15.10.2016;
- ripetizione dei canoni non dovuti;
- spese di procedura;

CONSIDERATA la posizione dell'operatore Telecom Italia S.p.A.:

La Telecom Italia S.p.A. (di seguito *breviter* Telecom) presentando la propria memoria difensiva asserisce la correttezza del proprio operato gestionale.

Ed invero, rileva preliminarmente che l'istante dall'anno 2013 risulta essere cliente Telecom con la sola fatturazione del servizio fonia e dal 13.10.2016 lo stesso richiedeva anche l'attivazione del servizio ADSL attivato il 20.10.2016.

Pertanto avendo la Telecom operato nel rispetto dei termini previsti dalla delibera AGCOM (30 giorni per perfezionare la procedura di migrazione/trasferimento) nessuna contestazione potrà esserle imputata.

Relativamente alla doppia fatturazione nella memoria difensiva la Telecom rileva altresì che sulla linea telefonica *de qua* vi era attiva una “preselezione automatica” con Wind a cui l'utente corrispondeva i soli costi per il traffico c.d. “voce” mentre a Telecom corrispondeva il solo canone e dal 20.10.2016 (data di attivazione del nuovo contratto) anche i costi di ADSL.

Rileva infine la convenuta Telecom che le doglianze oggetto del procedimento non sono mai state avanzate con reclamo sino alla data del 23.06.2017; avverso tale contestazione la Telecom replicava in sede di seduta conciliativa in data 24.07.2017.

Controdeduzioni dell'istante avverso memoria Telecom:

Il ricorrente con memoria di replica evidenziava che la Telecom nella memoria difensiva ometteva volontariamente di contestare, anche solo parzialmente, la doglianza relativa alla fatturazione ed all'attivazione di piani tariffari mai richiesti e divergenti da quello effettivamente richiesto e prodotto con documentazione probatoria e pertanto richiedeva il rimborso delle somme ingiustificatamente fatturate.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Preliminarmente si osserva che l'istanza presentata è proponibile ed ammissibile in quanto soddisfa i requisiti normativamente previsti di ammissibilità e procedibilità ex art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzioni delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

Si ritiene preliminarmente di dover estromettere da tale provvedimento il gestore Wind Infostrada atteso che, nelle more della decisione, in data 19.07.2017, in riferimento all'istanza di conciliazione presentata, *pro bono pacis*, addiveniva ad un accordo transattivo con l'utente concedendo lo storno delle fatture insolute nonché un indennizzo, avendo la stessa, come da nota a precisazione inviata al Corecom il 21.07.2017, cessato la gestione del numero dal 24.10.2016 e pertanto il contenzioso viene definito soltanto nei confronti della Telecom.

Le richieste dell'istante posso essere parzialmente accolte come di seguito esplicitato.

Sull'indennizzo per ritardo attivazione fonia dal 24.09.2016 al 30.06.2017 per un totale di 280 giorni e per attivazione di piani tariffari non richiesti (linea telefonica affari e tutto incluso adsl) dal 20.10.2016 al 30.06.2017 per un totale di 254 giorni

Entrando nel merito della vicenda si rileva che, dalla documentazione prodotta da parte istante, appare di tutta evidenza che dal 2013 il ricorrente risulta essere cliente con Telecom corrispondendo il solo canone telefonico.

Il servizio relativo all'ADSL invece veniva gestito dalla Wind Infostrada in virtù di un ulteriore rapporto contrattuale; è altresì emerso nel corso dell'istruttoria che il ricorrente per il traffico "voce" in uscita aveva attivato il servizio di "preselezione automatica" sempre con lo stesso gestore Wind Infostrada che provvedeva pertanto a fatturare il traffico c.d. "fonia" oltre che quello per internet.

In data 13.09.2016 l'istante tramite modulistica chiedeva la migrazione da Wind Infostrada a Telecom sia per il servizio voce che ADSL che veniva attivato in data 20.10.2016 come anche si evince dalla fattura emessa il 06.12.2016 ove è indicato come periodo di fatturazione 20 ottobre 2016 – 30 novembre 2016.

Tale riferimento temporale sarà altresì da considerarsi verosimilmente attendibile poiché la Wind, proprio in considerazione del definitivo passaggio a Telecom, ha cessato la propria linea il 24 ottobre.

A seguito dell'istruttoria compiuta si rileva la responsabilità della Telecom per avere la stessa attivato dopo 37 giorni il servizio richiesto e pertanto dovrà essere riconosciuto all'utente l'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 1, Allegato A, Delibera Agcom n. 73/11/CONS, ove nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo.

Pertanto la Telecom sarà tenuta a corrispondere all'istante un indennizzo pari ad € 105,00 (centocinque/00) così calcolato: euro 7,50 x 7 giorni = 52,50 per servizio voce e euro 7,50 x 7 giorni = 52,50 per la ADSL, detratti 30 giorni utili per la lavorazione previsti dalla Carta Servizi.

Inoltre sulla scorta di quanto innanzi esposto dovrà riconoscersi altresì l'indennizzo relativo alla omessa o ritardata portabilità previsto dall'art. 6, comma 1, Allegato A, Delibera Agcom n. 73/11/CONS, ove nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo pari ad € 5,00 per ogni giorno di ritardo.

Pertanto la Telecom sarà tenuta a corrispondere all'istante un indennizzo pari ad € 35,00 (trentacinque/00) così calcolato: euro 5,00 x 7 giorni = 35,00, detratti 30 giorni utili per la lavorazione previsti dalla Carta Servizi.

Sull'indennizzo per attivazione di piani tariffari non richiesti (linea telefonica affari e tutto incluso adsl) dal 20.10.2016 al 30.06.2017 per un totale di 254 giorni e sulla ripetizione di quanto dei canoni non dovuti.

In ordine ai suddetti si rileva che l'utente lamentando un addebito in fattura di canoni maggiorati per servizi non acquistati ha richiesto la restituzione della complessiva somma di € 302,96 per maggiori canoni fatturati, come *infra* specificato:

fattura n. 8V00672664 (06/12/2016) € 62,53 – canone maggiorato € 4,73;

fattura n. 8V00073883 (06/02/2017) € 87,73 – canone maggiorato € 29,23;

fattura n. 8V00204125 (06/04/2017) € 101,50 – canone maggiorato € 43,70;

fattura n. BV00314927 (10/07/2017) € 122,36 – canone maggiorato € 64,56;

fattura n. 8V00432083 (11/09/2017) € 103,35 – canone maggiorato € 45,53;

fattura n. 8V00585392 (15/11/2017) € 173,01 – canone maggiorato € 115,21;

La doglianza dell'utente merita di essere accolta atteso che, sebbene l'aver prodotto una brochure pubblicitaria non sia elemento idoneo a fornire prova di aver o meno aderito ad una promozione, la Telecom nella propria memoria difensiva non entra nel merito della contestazione mossa dal cliente e non fornisce prova documentale della sottoscrizione di un accordo contrattuale valido a sostenere l'eccessiva fatturazione lamentata dal consumatore.

Del tutto sterile e priva di una logica argomentazione giuridica appare la difesa posta in essere dalla Telecom che conferma che l'utente in costanza di doppio rapporto contrattuale pagava al fornitore Wind Infostrada i servizi voce con la preselezione automatica, circostanza questa mai contestata dall'utente.

Pertanto alla luce di quanto innanzi esposto, non risultando provata la legittimazione della Telecom alla fatturazione ingiustificata, appare fondata la pretesa dell'istante avendo ragione di richiedere il rimborso della somma di € 302,96 per l'erroneo riconoscimento del piano tariffario.

A tal uopo dovrà essere altresì riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 8, comma 2, Allegato A, Delibera Agcom n. 73/11/CONS, ove nel caso di attivazioni di profili tariffari non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno di attivazione.

Considerato, dunque, quale *dies a quo* il 20.10.2016 (data di inizio dell'erronea fatturazione) e quale *dies ad quem* 15.09.2017 (data ultima fatturazione prodotta agli atti), ai sensi del citato articolo, l'istante avrà diritto a ricevere un indennizzo pari ad € 1,00 per 330 giorni, quindi in totale € 330,00.

Sull'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Si rileva che nel corso dell'istruttoria è emerso che l'unico reclamo inviato – di cui è stata data prova – è stato quello riferibile alla pec 23.06.2017 con cui l'utente rappresentava alla Telecom le doglianze relative al disservizio subito.

Successivamente, dopo appena sette giorni dall'invio del reclamo, in data 30.06.2017 l'istante presentava istanza di conciliazione a seguito della quale, in data 24.07.2017, veniva fissata seduta conciliativa.

La Telecom – che secondo la Carta Servizi ha un termine di 30 giorni per la risposta al reclamo – non ha dato riscontro se non con la partecipazione all'udienza per il tentativo di conciliazione avvenuta presso il Corecom Sicilia in data 24.07.2017.

In via generale, secondo quanto disposto dall'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03 CSP “*gli organismi di telecomunicazione indicano nelle*

carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L'organismo di telecomunicazione comunica all'utente l'esito del reclamo".

Nella fattispecie in esame, risulta incontestato che l'operatore Telecom abbia ricevuto il reclamo dell'istante a cui, però, non ha dato formale riscontro.

Pertanto considerato quale *dies a quo* il 23.07.2017 (giorno entro cui il gestore avrebbe dovuto evadere la richiesta del reclamo) e quale *dies ad quem* la data del 24.07.2017 (giorno in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione e ciò in applicazione di quanto previsto dalle Linee Guida approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, dove potrà essere considerato riscontro al reclamo il primo momento utile con cui l'utente ha potuto confrontarsi con la compagnia telefonica), ai sensi dell'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, l'istante avrà diritto a ricevere un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno di ritardo, quindi trattandosi di un solo giorno di ritardo l'importo da corrispondersi sarà di 1,00 Euro.

Si precisa infine che il reclamo *de quo* è l'unico che emerge dagli atti non essendo stata data prova dall'utente dell'invio di ulteriori reclamo e pertanto nessun indennizzo potrà essere riconosciuto.

Sulle spese di procedura.

In relazione all'attività svolta appare equo riconoscere la somma di € 50,00 per spese di procedura.

Per le motivazioni di cui sopra il Dirigente della Segreteria Corecom

DETERMINA

di accogliere parzialmente l'istanza presentata dal sig. XXXXXXXXX nei confronti della Telecom Italia S.p.A. e per l'effetto condannare la società resistente al pagamento in favore dell'istante della complessiva somma di € 471,00 di seguito specificata: € 105,00 per ritardo attivazione del servizio voce ed adsl, € 35,00 per ritardata portabilità del numero, € 330,00 per attivazione di piani tariffari non richiesti, € 1,00 per mancata risposta al reclamo dispone lo storno/rimborso della somma di € 302,96 relativa alla quota erroneamente fatturata per i profili "linea Telefonica Affari" e "Tutto senza limiti" fatture di cui alle fatture emesse dal 06.12.2016 al 15.11.2017. Dispone altresì il pagamento della somma di € 50,00 per spese di procedura. Ogni ulteriore richiesta è rigettata.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11,

del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, inoltre, a comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 09/06/2020

IL DIRIGENTE
SEGRETERIA CORECOM SICILIA
Arch. Francesco Di Chiara



