

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M. F. PIVETTA / TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/257/2016)

Registro Co.Re.Com. n. 19/2018

IL DIRIGENTE

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 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 del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 dell’utente M. F. Pivetta del 6 aprile 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante.

L’istante, intestataria dell’utenza telefonica di tipo residenziale n.06 xxxx553, ha introdotto il presente contenzioso con istanza per l’esperimento del tentativo di conciliazione in data 5.10.2015, conclusosi con esito negativo all’udienza del 15.3.2016, deducendo la mancata lavorazione della disdetta esercitata in data 4.7.2015, ma non effettuata *“dopo quasi tre mesi e nessuna comunicazione”*.

In particolare descriveva i fatti come di seguito.

A partire dall’anno 2000, l’utente aveva richiesto a Telecom l’attivazione della connessione ADSL senza alcun esito; il 15.1.2015 (pratica ETT875128792992) richiedeva al Servizio Clienti di verificare per l’ennesima volta la possibilità di attivare il servizio, anche eventualmente mutando utenza, ma senza riscontro.

In data 20.2.2015 e fino al 25.2.2015 subiva l'interruzione del servizio e l'attivazione di una nuova utenza con diverse condizioni contrattuali.

Inoltrava quindi un reclamo scritto il 1.4.2015 eccependo di non aver mai richiesto l'attivazione di una nuova utenza, richiedendo l'annullamento delle fatture nel frattempo emesse (RW00559586 e RW00559511) contenenti addebiti per disattivazione linea e allaccio nuova linea e disconoscendo il passaggio al profilo tariffario "Tutto voce"; oltre a sollecitare ancora una volta una risposta certa in merito all'allaccio dell'ADSL.

Nel frattempo l'utenza veniva riattivata e stornate le somme erroneamente addebitate, ma senza ripristino delle precedenti condizioni contrattuali e senza riscontro sulla verifica richiesta.

Venuto meno il rapporto di fiducia contrattuale, risolveva il contratto con comunicazione A/R del 4.7.2015 per la cessazione dell'utenza, sollecitata il 12.8.2015 ma (n.d.r. all'epoca della presentazione dell'istanza di conciliazione) non ancora lavorata.

In base a tali fatti richiedeva:

- 1) La disattivazione dell'utenza nei termini di efficacia della disdetta.
- 2) Le fatture non stornate a seguito della risoluzione contrattuale (canone di agosto/settembre 2015)
- 3) Risarcimento del danno per inadempimento contrattuale, per mancato riscontro alle richieste di verifica della possibilità di attivazione dell'ADSL e per l'illegittimo distacco dell'utenza, quantificato in Euro 50.000,00.

Con l'istanza di definizione, nel riportarsi integralmente al contenuto dell'istanza di conciliazione, introduceva ulteriori circostanze:

-denegato allaccio dell'Adsl da parte di Tiscali Italia XXX e Fastweb XXX, causa Telecom, richiesta nel 2001;

-richiesta di attivazione dell'adsl a Telecom nel 2015, nuovamente denegata;

-illegittimi distacchi dal 2007 al 2009 sulla linea Telecom

Reiterava la richiesta di Euro 50.000,00 in considerazione di 15 anni di malfunzionamenti e mancata fornitura dell'ADSL.

Depositava ulteriore documentazione con le memorie.

2. La posizione dell'operatore.

Telecom Italia, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha richiesto il rigetto delle domande eccependone l'inammissibilità e l'infondatezza.

Eccepiva in primo luogo l'inammissibilità delle domande per assoluta indeterminatezza dell'oggetto e genericità e mancato supporto probatorio di quanto dedotto.

Infatti l'utente non ha depositato alcun contratto che apoditticamente imputa all'anno 2000 e che avrebbe prodotto inadempimenti per circa 15 anni, ed è indimostrato pure che questo avesse ad oggetto anche il servizio adsl.

In carenza di deduzioni chiare Telecom non è stata messa in grado di replicare a riferimenti fumosi ed affatto circostanziati, tali da frustrare il diritto alla difesa

Aggiungeva che, anche solo in considerazione dell'entità della pretesa pecuniaria richiesta, sarebbe stato più idoneo adire al processo ordinario, con cognizione piena del giudice, anziché ricorrere al procedimento amministrativo del Corecom che per suo intento di semplificazione è destinato alle controversie di scarso valore (Delibera 276/13/CONS dell'11.4.2013).

Nel merito, segnalava che sui sistemi Telecom risulta che in data 2.12.2010 l'istante veniva informata che il servizio ADSL non poteva essere attivato sull'utenza a causa di particolari apparati presenti in centrale. Contestava quindi che l'istante avesse in essere un contratto per la fornitura del servizio ADSL, ma che questa avesse richiesto informazioni sullo stesso tramite messaggio di posta elettronica il 29.10.2010. Ad abundantiam, anche a voler tutto concedere sull'esistenza del contratto, era scaduto il termine di prescrizione decennale dalla conclusione del contratto, utile all'esercizio dei diritti nascenti dall'inadempimento/inesatto adempimento dello stesso.

Quanto alla lamentata disattivazione dell'utenza del 20.2.2015, precisava che la stessa veniva riattivata il 3.3.2015. Nonostante ciò era pervenuto comunque ulteriore reclamo per la riattivazione il 25.3.2015, che Telecom riscontrava interlocutoriamente necessitando di maggiori informazioni.

Seguiva ulteriore reclamo del 1.4.2015 avente ad oggetto ancora la disattivazione non richiesta della linea, l'addebito di costi non dovuti, l'attivazione del profilo "TuttoVoce" che veniva tuttavia riscontrato per iscritto il 8.4.2015 adducendo il fatto concludente di aver disposto rimborso del contributo di attivazione linea (Euro 80,00) con la fattura di maggio 2015, che recava un saldo negativo di Euro 48,00 accreditato poi a luglio 2015, insieme al contributo di disattivazione linea (euro 35,00) come pure indicato nella risposta del 26.4.2015 su ulteriore reclamo dell'utente del 10.4.2015.

Era infine pervenuta la disdetta del 4.7.2015, ricevuta il 7.7.2015 e lavorata tempestivamente con disattivazione del 22.7.2015. Pertanto la fattura conclusiva di dicembre 2015 recava rimborso del canone offerta Voce, del costo disattivazione linea di euro 35,00 e del riaccredito del conto di luglio 2015 (30,90 Euro). Infine il saldo negativo risultante era stato corrisposto mediante assegno, non incassato dalla cliente.

Concludeva pertanto, avendo adempiuto agli impegni contrattuali, per il rigetto della domanda.

3. La replica dell'utente

Nel ribadire la sottrazione di Telecom alle obbligazioni contrattuali assunte, precisava che il diritto al servizio ADSL era stato già disatteso nel 2002 per comunicazione di Fastweb, che non sussisteva alcuna morosità da parte dell'istante che non aveva peraltro mai ricevuto l'assegno citato.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere interamente accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente, in relazione alla richiesta di risarcimento del danno per Euro 50.000,00, si precisa che la stessa è inammissibile ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (Delibera 173/07/CONS) poichè l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto

dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Tuttavia la richiesta non preclude comunque l'esame della domanda in quanto, in ossequio al principio di ragionevolezza ed economicità dell'azione amministrativa ed in ottica di estremo favore per l'utente parte debole della controversia, ogni qualvolta una domanda si presenti inesatta, sarà compito dell'Autorità adita interpretarla nel senso più coerente con i principi ed i limiti di cognizione del procedimento avviato, che prevede la liquidazione di indennizzi e rimborsi in conseguenza degli inadempimenti contrattuali accertati.

Sempre preliminarmente, viene accolta l'eccezione di inammissibilità avanzata dalla controparte per eccessiva indeterminatezza e genericità della domanda, limitatamente ai fatti inerenti i malfunzionamenti patiti nel rapporto contrattuale con Telecom "*per 15 anni*". Tali malfunzionamenti, dedotti per la prima volta con l'atto introduttivo della definizione (perciò oltretutto sottratti a tentativo obbligatorio di conciliazione) appaiono generici, non circostanziati nel tempo, non supportati dalle necessarie segnalazioni (i relativi reclami, prodotti solo con le memorie e le repliche, sono sforniti di prova dell'invio, avanzati in qualche caso da soggetto diverso dalla titolare del contratto e corredati da schemi riepilogativi, fattuali e contabili, elaborati dall'istante unilateralmente pro domo sua, e dunque privi di qualsivoglia rilevanza probatoria).

Più precisamente, è da osservarsi che la parte istante ha omissis di specificare:

- la data d'inizio e di fine degli asseriti disservizi subiti, con conseguente sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile.
- la natura degli stessi (se parziali o totali)
- la prova di aver messo in mora il gestore all'intervento

Si osserva al riguardo che la schermata prodotta dall'utente circa le pregresse segnalazioni è priva di qualsiasi intestazione, del numero di utenza e intestatario cui si riferisce e pertanto non può rilevare a fini probatori; diversamente, peraltro, attesterebbe unicamente episodi di guasto tra l'agosto e l'ottobre 2007 che tuttavia risultano risolti. Anche tutti i reclami attinenti, sono privi della prova di inoltro ed alcuni avanzati da persona non titolare della linea.

E' evidente che, in assenza di riferimenti dettagliati e prove certe, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, alla controparte un'adeguata difesa, e all'organismo giudicante una valutazione equa in ordine alla sussistenza e liquidazione di un eventuale indennizzo. *Ad abundantiam* rileva, ai fini procedurali sul merito, la condotta dell'utente che, anche a prescindere da ogni valutazione sul termine decadenziale per l'azionabilità dei diritti nascenti dal contratto, ha avviato il contenzioso a quindici anni di distanza dalla conclusione del contratto stesso e a svariati anni di distanza dai presunti pregiudizi subiti il che, anche in sede giudiziale, condizionerebbe fortemente la valutazione del danno in ragione del comportamento colposo del debitore nel cagionarlo (art.1227 c. c.).

Al netto della suddetta inammissibilità, la controversia pare incentrata sul denunciato inadempimento di Telecom a fornire il servizio ADSL, ad una erronea disattivazione della linea dal 20 al 25 febbraio 2015, e ad una ritardata lavorazione della disdetta con conseguente indebita fatturazione di somme non dovute.

4.1 Sulla mancata attivazione dell'ADSL

Si premette che anche su tale punto l'istanza risulta piuttosto vaga, confusa circa i diversi istituti che insistono sul rapporto contrattuale di somministrazione del servizio telefonico, e non sembra tener conto del distinto ruolo di Telecom da una parte, quale parte contrattuale/commerciale dell'utente, dall'altra, quale diverso soggetto giuridico ente proprietario (non più esclusivo) delle infrastrutture di rete.

Pare dunque opportuno richiamare i principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, come reiteratamente affermati da consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Sull'istante grava pertanto l'onere di provare la fonte negoziale della propria pretesa (il contratto telefonico), mentre al debitore convenuto, la prova dell'adempimento o la causa esimente da responsabilità.

L'utente non ha prodotto alcun contratto con Telecom (né quello dichiarato come decorrente dal 2000, né quello del 2010 richiamato da Telecom, né altri intervenuti medio tempore con altro operatore); in particolare la controparte ha ammesso l'esistenza del rapporto contrattuale con l'istante solo relativamente alla componente voce, mentre ha contestato la contrattualizzazione della componente ADSL.

Tuttavia per quanto depositate solo con le memorie integrative, risultano diverse interlocuzioni con l'operatore nell'anno 2010 che rappresentano quantomeno un indizio dell'insorgenza di un vincolo contrattuale relativo all'adsl: si tratta della Welcom Letter del 20.9.2010 per l'attivazione del profilo "Internet Senza Limiti" e di una successiva del 18.10.2010 per il profilo "Alice 7 Mega"; risulta altresì, a seguito delle richieste del cliente, che Telecom si sia attivata ad implementare la procedura e ad effettuare le verifiche tecniche all'esito delle quali la richiesta è stata respinta per mancanza di risorse. A tal proposito, con nota prot. C6314089 del 2 dicembre 2010, comunicava all'utente *"l'impossibilità di attivare il servizio a causa di presenza di particolari apparati sulla centrale ove è attestato il numero"*.

Pertanto, nel merito, si osserva che il Gestore ha dato prova di aver reso edotto l'istante tempestivamente in ordine agli impedimenti tecnici riscontrati in sede di attivazione del servizio. In relazione a tanto, ha atteso al rispetto degli oneri informativi che competono all'operatore, ai sensi dell'art.4, comma 1, della Delibera n.179/03/CSP.

Ciò premesso, è verificato che l'istante, nonostante abbia ricevuto espressa comunicazione dal Gestore di impossibilità tecnica di fornitura del servizio, abbia comunque continuato a fruire della

linea telefonica dedotta in controversia senza che vi sia stata una immediata risoluzione del contratto, prima del luglio 2015.

A fini di chiarimento, si precisa che il ruolo di Telecom quale ente proprietario e fornitore della rete (c.d. Divisione Wholesale), va tenuto distinto da Telecom in quanto operatore commerciale che opera in condizioni di concorrenzialità con gli operatori alternativi sul mercato delle telecomunicazioni; solo detto soggetto infatti, che è parte contrattuale dell'utente/consumatore può rispondere in questo procedimento degli addebiti ad esso contestati.

E' da escludersi pertanto in sede del procedimento amministrativo ex Delibera n.173/07/CONS ogni disamina in merito alla condotta di Telecom Wholesale che ha unicamente rapporti di vendita/fornitura/locazione con quegli operatori che non possiedono infrastrutture proprie e che non ha alcun vincolo obbligatorio con l'utente finale del servizio.

In tale casistica vanno inquadrare anche le richiamate vicende in ordine alle comunicazioni di impossibilità della prestazione di Tiscali e Fastweb, successivamente a quella citata di Telecom, quale conseguenza degli impedimenti tecnici comunicati da Telecom Wholesale, loro fornitore delle risorse aggregate di accesso.

Il c.d. "operatore notificato" (nello specifico Telecom, cui si sono affiancati altri resellers nel tempo) è infatti stato individuato e regolamentato dall'Autorità principalmente con la Delibera 2/00/CIR laddove vengono previsti gli obblighi di imparzialità e parità di trattamento nel suo operare quale rivenditore dei canali infrastrutturali della propria rete agli altri operatori del mercato.

In tale contesto l'Autorità ha riconosciuto all'operatore notificato la possibilità di rifiutare la fornitura dei servizi di accesso disaggregato qualora "non vi sia disponibilità di risorse di rete sufficienti alla fornitura del servizio" o "sussistano insormontabili ostacoli tecnici alla fornitura del servizio" (art.7, comma 10 Del 2/00/CIR)

Infatti tale servizio non è stato attivato neanche da Fastweb e Tiscali, pure interpellati, per la suddetta impossibilità tecnica.

Si consta, dunque, che la condotta di Telecom Italia non integri inadempimento ai sensi dell'art.1218 c.c. e che, di conseguenza, non faccia sorgere in capo all'istante il diritto ad un indennizzo in tal senso.

4.2 Sulla disattivazione della linea

Lamenta l'utente di essere rimasta senza linea dal 20 al 25 febbraio 2015 e di aver appreso dal 187 che ne era stata chiesta la cessazione; che ne era stata attivata un'altra, mai richiesta, cambiando il profilo tariffario in "TuttoVoce".

Telecom sul punto si limita a riferire di aver provveduto a riattivare l'utenza il 3 marzo 2015 su reclamo della cliente.

Non avendo l'operatore provato l'espresso e inequivoco consenso dell'utente all'attivazione di un nuovo contratto in variazione del precedente, con nuova utenza e diverso profilo tariffario, come è fatto obbligo in relazione al divieto di forniture non richieste di cui all'art.66 quinquies del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo) e come regolamentato da ultimo dall'Autorità all' Articolo 3 (Libertà di scelta degli utenti e obblighi informativi) Allegato A alla Delibera n.519/15/CONS per cui " *Gli operatori adottano tutte le misure necessarie ad evitare la fornitura di*

servizi in assenza di un contratto consapevolmente e liberamente concluso dall'utente ..." , la disattivazione dell'utenza che ha causato interruzione del servizio è illegittima al pari dell'attivazione di una nuova utenza con diverso profilo tariffario.

In relazione a tali inadempimenti va riconosciuto all'utente il diritto ad un indennizzo equo e proporzionato al disagio subito. E così:

- per la disattivazione del servizio voce dal 20.2.2015 al 1.3.2015 (termine più favorevole dedotto da controparte) spetta all'istante l'indennizzo previsto dall'art.4 Allegato A alla delibera n.73/11/CONS nella misura di Euro 7,5/die per la durata del disservizio, per un importo pari a Euro 90,00.
- per l'attivazione di una linea non richiesta dal 20.2.2015 al 1.3.2015 spetta all'istante l'indennizzo previsto dall'art.8, comma 1 Allegato A alla delibera n.73/11/CONS nella misura di Euro 5/die per la durata del disservizio, per un importo pari a Euro 60,00.
- per l'attivazione di un profilo tariffario diverso da quello richiesto, il periodo va calcolato dal giorno dell'attivazione (20.2.2015) e fino alla chiusura del contratto (6.8.2015, termine di efficacia della disdetta pervenuta a Telecom il 7.7.2015) attesa la dichiarazione dell'utente, non contestata da Telecom, di mancato ripristino delle condizioni tariffarie precedenti; pertanto si riconosce l'indennizzo previsto dall'art.8, comma 2 Allegato A alla Del. n.73/11/CONS, per Euro 167,00.

4.3 Sulla ritardata lavorazione della disdetta e relativa fatturazione.

Nell'istanza Ug del 5.10.2015, l'istante lamenta che pur avendo comunicato la disdetta il 4.7.2015, a distanza di tre mesi non era stato ancora chiuso il contratto con relativa fatturazione successiva all'efficacia della stessa e che la linea appariva ancora in stato di "attiva" e la pratica "in lavorazione"; il 187 aveva comunicato che la cessazione sarebbe avvenuta il 22.7.2015 e comunque ella aveva staccato già da tempo il telefono dalla linea di casa.

Premesso che il termine di preavviso non può essere superiore a trenta giorni e che pertanto la linea doveva essere disattivata al più tardi il 6.8.2015, risulta dal verbale di conciliazione dichiarazione di Telecom che afferma la disdetta essere stata lavorata a luglio 2015, come rappresentato già dal servizio clienti, dunque nei termini di legge.

La circostanza è confermata dalle fatture in atti, per le quali è l'utente stesso, in replica, ad ammettere gli storni operati successivamente sia in funzione dell'errata disattivazione e allaccio di una nuova utenza, sia in relazione alla disdetta, a conferma della cessata materia del contendere sull'argomento. D'altro canto non è altrimenti dimostrabile la ritardata cessazione del servizio, considerato il non utilizzo dichiarato dell'utenza.

E comunque, nel dettaglio:

- sul conto RW00559586 del 9.3.2015, viene illegittimamente addebitato il costo di disattivazione linea per Euro 35,18 in relazione all'erronea disattivazione della stessa;
- sul conto n.RW00559511 del 9.3.2015 dell'importo di euro 171,04 è stato illegittimamente addebitato l'importo di euro 97,60 per l'erronea attivazione di una nuova linea, i relativi canoni e noleggio apparati per Euro 65,44; e risulta pagata dall'utente;
- sul conto n.RW01145148 dell'11.5.2015 è stato riaccreditato l'importo di Euro 97,60 risultando pertanto all'utente un credito di – 48,30;

- sul conto RW01712605 del 8.7.2015 è stato stornato il credito vantato di 48,30, oltre al contributo disattivazione linea di euro 35,18, tuttavia sono stati erroneamente addebitati i canoni anticipati di agosto e settembre 2015 per Euro 43,05, non dovuti perché successivi alla data di efficacia della disdetta; risultando perciò all'utente un credito di Euro -30,90
- sul conto n. RW04843605 del 7.12.2015 sono stati stornati i canoni erroneamente fatturati di agosto e settembre per Euro 43,87 e detratto il credito dalla fattura precedente di euro -30,90 e pertanto il saldo finale a credito del cliente è stato correttamente calcolato in Euro -23,84.

Quanto alla corresponsione della somma mediante assegno è pacifico che lo stesso non sia stato riscosso e pertanto il pagamento dovrà essere riprocessato da Telecom ove nel frattempo non si sia già provveduto.

4.4. Sui reclami

Sono in atti diversi reclami tutti relativi all'attivazione del servizio ADSL appartenenti a periodi differenti e, come detto, riscontrati da Telecom con comunicazioni di impossibilità della prestazione a causa di saturazione della rete. Poiché nelle stesse risposte viene assunto l'impegno dal gestore a comunicare all'utente futuri aggiornamenti sulla possibilità effettiva di allaccio, si ritiene ragionevole l'esigenza di conoscere lo stato dell'arte in merito alla possibilità di avere il servizio espressa dall'utente con i nuovi reclami avanzati nell'anno 2015.

Infatti presso il call center veniva aperta la pratica n.ETT875128792992 il 15.1.2015 al fine di richiedere una nuova verifica e conoscerne l'esito, cui per risposta Telecom ha compiuto l'errore di attivare una nuova utenza (disattivando la prima), senza neanche raggiungere lo scopo.

Il reclamo successivo del 1.4.2015, oltre a chiedere la regolarizzazione della posizione contabile per gli erronei addebiti, richiesta che è stata accolta per fatto concludente mediante i disposti storni, tornava nuovamente a chiedere notizie sulla possibilità attuale di attivare l'ADSL senza alcun riscontro né spiegazione sulla persistenza di ostacoli tecnici, reiterando di fatto il primo reclamo del gennaio.

Da tale mancanza di ascolto e dialogo da parte dell'operatore ai sensi dell'art.8 del 179/03/CSP, discende il diritto dell'utente ad essere indennizzato per la mancata risposta, dal 14.2.2015 (già detratti i giorni utili alla risposta ex Carta Servizi Telecom) fino al termine di efficacia della disdetta, decorso il quale è consequenziale l'insussistenza dell'interesse ad avere riscontro.

Ai sensi dell'art.11, comma 1 e 2 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, spetta all'utente un indennizzo di Euro 173,00.

Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento) da porsi a carico di Telecom Italia a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Co.Re.Com. 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.

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra M. F. Pivetta nei confronti di TIM XXX;
2. La società TIM XXX è tenuta a pagare in favore dell'utente, oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali decorrenti dall'istanza di definizione:
 - Euro 90,00 ai sensi dell'art.4 Allegato A alla delibera n.73/11/CONS;
 - Euro 60,00 ai sensi dell'art.8.1 Allegato A alla delibera n.73/11/CONS;
 - Euro 167,00 ai sensi dell'art.8.2 Allegato A alla delibera n.73/11/CONS;
 - Euro 173,00 ai sensi dell'art.11.1.2 Allegato A alla delibera n.73/11/CONS
3. Tim XXX è inoltre tenuta a rimborsare la somma di Euro 23,84 ove non abbia provveduto, a saldo e stralcio della posizione contabile dell'utente.
4. TIM XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima;
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 determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 26/07/2018

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto