



Verbale n. 4

Adunanza del 24 aprile 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno ventiquattro del mese di aprile, alle ore 9.30, in Torino presso la Sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretaria verbalizzante.

Assente giustificato:

DELIBERA N. 15 – 2018

Oggetto : Definizione della Controversia GU14 235/2017 – COLAZZO XXX / TELECOM ITALIA SPA

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, comma 6, lettera a), n. 14;*

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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 235/2017 del 28/05/2017 con la quale il Sig. Colazzo XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia con la società TELECOM ITALIA SPA (di seguito, TELECOM), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 14/06/2017, prot. 22167/A0305A con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 9/08/2017, prot. 3009/A0305A con la quale le parti venivano invitate a comparire all'udienza del 3/10/2017;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione dell'Avv. Vittorio del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- a) Che l'utente è titolare di due linee, la linea commerciale XXX, migrata nel 2015 da Tiscali a Telecom e la linea temporanea Telecom XXX;
- b) Che con riferimento alla linea XXX non veniva attuata la riclassificazione da residenziale a business come da richiesta in data 26/01/2016;
- c) Che sulla numerazione XXX fin dai primi giorni di aprile 2016 il sig. Colazzo era privo della linea ADSL;

- d) che per tali motivi la linea stessa veniva fatta migrare presso altro operatore in data 7/11/2016;
- e) Che, per quanto riguarda la linea temporanea XXX (voce/ADSL), in data 22/01/2016 il Sig. Colazzo chiedeva a TELECOM la disdetta della stessa;
- f) Che in data 26/01/2016 il sig. Colazzo, attenendosi a quanto suggeritogli dagli operatori TELECOM, revocava la disdetta della suddetta linea;
- g) Che in data 5/02/2016 TELECOM emetteva due fatture: la prima afferente la cessazione anticipata della linea al 25/01/2016 e la seconda con riferimento all'abbonamento 28/01-31/01 e anticipo conversazioni;
- h) Che in data 8/02/2016 TELECOM inviava al sig. Colazzo una missiva di "conferma di adesione al servizio TUTTO senza limiti ADSL"- Linea XXX;
- i) Che in data 15/02/2016 TIM IMPRESA SEMPLICE inviava nuova comunicazione con la quale si informava il cliente della disabilitazione del traffico "Servizi Interattivi", predisposta in data 21/01/16;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. Annullamento delle fatture emesse fino all'udienza all'uopo fissata nonché annullamento di eventuali fatture in corso di emissione sino alla definizione delle presente procedura;
- ii. Indennizzo per mancata attivazione del servizio ex art. 3 del Regolamento 73/11/CONS con riferimento alla mancata riclassificazione della linea XXX dal 26/01/16 al 31/10/2016;
- iii. Indennizzo per cessazione servizio ADSL dal 2/04/ 2016 al 31/10/2016;
- iv. Indennizzo per affermazioni non veritiere o mancata comunicazione dell'impedimento ex art. 3 del Regolamento 73/11/CONS, con riferimento all'inesistenza di due cavi, condizione necessaria per la coesistenza delle due linee : XXX e XXX
- v. Indennizzo per attivazione di servizi accessori non richiesti o profili tariffari non richiesti ex art. 8 del Regolamento con riferimento al servizio TUTTO SENZA LIMITI ADSL dal 5/02/2016 al 31/10/2016;
- vi. Indennizzo per cessazione servizi accessori ex art. 3 del regolamento 73/117CONS, con riferimento al traffico "Servizi Interattivi" dal 21/01/2016 al 31/10/2016;
- vii. Indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- viii. Indennizzo per cessazione servizi senza presupposti ex art. 4 del Regolamento 73/11/CONS con riferimento al contratto cessato il 26/01/2016 dal 25/01/2016 al 31/10/2016;
- ix. Indennizzo per non aver consentito al sig. Colazzo di usufruire del Servizio Assistenza Clienti, con applicazione per analogia.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

Che la linea XXX (residenziale) era intestata alla sig.ra Portaccio Antonella, moglie dell'istante;

che in data 8.02.2016 perveniva la richiesta di surclassazione della suddetta linea, che non veniva espletata a causa di problematiche tecniche non imputabili al Gestore;

che in data 2/4/2016 parte istante sollecitava la riclassificazione della linea da residenziale a business e che in tale occasione veniva informato della necessaria interruzione del servizio ADSL, allo scopo di permettere l'operazione;

che la surclassazione non veniva completata a causa di anomalia dei sistemi e pertanto l'istante migrava in Tiscali in data 4/11/2016;

che risulta un insoluto pari a €. 184,90.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che l'istanza di controparte venga respinta.

Con memoria di replica del 24/07/2017, parte istante, nel ribadire il contenuto delle difese già esposte nella memoria introduttiva e nel riscontrare quanto eccepito dall'operatore, precisava le proprie conclusioni.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

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

B) Nel merito

B.1 Sulla richiesta di indennizzo per mancata riclassificazione della linea XXX

La domanda proposta dall'istante va rigettata per i seguenti motivi.

Parte istante ha lamentato di aver richiesto a Telecom in data 26/01/2016 la riclassificazione della linea XXX ma che tale richiesta non veniva espletata.

L'operatore a tale proposito ha eccepito che la linea XXX (residenziale) era intestata alla sig.ra Portaccio Antonella, moglie dell'istante e che comunque l'operazione non veniva espletata a causa di problematiche tecniche non imputabili al Gestore.

Va preliminarmente osservato che dalla documentazione agli atti, benché risulti dal documento 5 b) che la richiesta di passaggio in Telecom da Tiscali sia stata formulata a nome del Sig. Colazzo, non è stato tuttavia possibile rinvenire traccia documentale relativa alla richiesta di riclassificazione, né ricostruire in alcun modo la tipologia stessa, se da residenziale a business o viceversa.

Ciò premesso, benché l'operatore abbia affermato di non aver effettuato l'operazione richiesta, deve rigettarsi la relativa istanza di liquidazione di indennizzo per mancata attivazione del servizio ex art. 3 del Regolamento 73/11/CONS, e ciò per due ordini di motivi:

In primis in quanto l'art. 3 del Regolamento 73/11/CONS attiene a fattispecie del tutto diversa, trattandosi di indennizzo relativo a ritardo nell'attivazione del servizio, laddove per servizio deve intendersi, ai sensi dell'art. 1 (Definizioni), lett. i) dell'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, "servizio di comunicazione elettronica", " *i servizi forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica ...[...]*."

In secondo luogo in quanto non è possibile nemmeno l'applicazione in via analogica ex art. 12, comma 3) del citato Regolamento, posto che tutte le fattispecie di indennizzo ivi contemplate afferiscono a disservizi relativi all'erogazione del servizio di telecomunicazione (come definito dall'art.1, comma i) sopra citato) e non ad un supposto inadempimento di carattere amministrativo, per il quale resta ferma la possibilità di agire avanti la giurisdizione ordinaria, qualora lo stesso abbia generato danni suscettibili di istanza di risarcimento.

B2. Sulla richiesta di indennizzo per cessazione del servizio ADSL sulla linea XXX

Parte istante ha lamentato che a partire dai primi giorni di aprile 2016, in seguito all'intervento in loco del tecnico TELECOM, la linea XXX rimaneva priva del servizio ADSL.

A tale proposito il gestore ha replicato che tale operazione si è resa necessaria allo scopo di consentire la riclassificazione della linea da residenziale a business, senza ulteriormente precisare né adeguatamente esporre le ragioni tecniche a supporto di tale affermazione, ovvero documentare in ordine alla informativa che avrebbe dovuto fornire all'utente in relazione alle difficoltà incontrate.

Inoltre, va per inciso precisato, che il gestore stesso ha confermato che l'operazione di riclassificazione non è mai andata a buon fine.

Su tali basi, occorre rilevare che l'operatore telefonico deve fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze ad esso non imputabili ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. Il gestore deve altresì fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, dimostrando di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli incontrati, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto così da poter operare le proprie scelte (v. Corecom Lombardia Delibera n. 11/11).

Poiché nel caso di specie nulla in tal senso è stato provato da parte di TELECOM, ne consegue la responsabilità dell'operatore per la completa interruzione del servizio ADSL dal 2/04/2016 (come affermato dall'operatore TELECOM) al 31/10/2016 (data di cessazione del contratto), per un totale di giorni 212.

Dalla documentazione agli atti (vedi nota 15/02/2016 inviata da TIM Impresa Semplice al Sig. Colazzo) risulta che il cliente era titolare del contratto multi business 888011104083.

Considerato che l'art. 5 del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla Delibera AGCOM n. 73/11/CONS e s.m.i., prevede che *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a € 5,00 per ogni giorno di interruzione”*, e considerato altresì che l'art. 12 del Regolamento dispone che se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo “affari”, gli importi vadano computati nella misura pari al doppio, si ritiene che l'operatore debba corrispondere l'indennizzo per l'interruzione di giorni 212 pari ad € 2.120,00 (5,00X2X212.gg).

B.3 Sulla richiesta di indennizzo per servizi o profili tariffari non richiesti con riferimento al servizio (*rectius*, profilo tariffario) TUTTO SENZA LIMITI ADSL

Il sig. Colazzo ha altresì lamentato di aver ricevuto in data 8/02/2016 una missiva da parte di TELECOM di “conferma di adesione al servizio TUTTO senza limiti ADSL”- Linea XXX”.

Dalla ricostruzione degli elementi agli atti emerge che tale comunicazione avrebbe fatto seguito alla richiesta di revoca della disdetta (avanzata in data 26/01/2016) della linea temporanea XXX (voce/ADSL), già effettuata dal Sig. Colazzo in data 22/01/2016.

In altre parole il Sig. Colazzo lamenta che il gestore telefonico, anziché provvedere ad annullare l'operazione di disdetta, attivava un nuovo contratto in sostituzione di quello disdettato. Da qui l'informativa dell'8/02/16 sopra richiamata.

Nulla l'operatore ha argomentato a tale proposito.

Tuttavia, posto che la normativa di settore non prevede una tempistica minima nell'elaborazione del recesso (prevedendo al contrario ex Decreto-legge 31 gennaio 2007, n.7 - c.d. Decreto Bersani- una tempistica massima stabilita in 30 giorni) andrà respinta la richiesta formulata da parte istante con riferimento ad un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, posto comunque che la volontà dell'utente era quella di continuare ad usufruire del servizio telefonico.

Al contrario, si ritiene di poter accogliere la richiesta di indennizzo per profili tariffari non richiesti, con riferimento all'adesione al servizio “TUTTO senza limiti ADSL”, in quanto l'operatore non ha provato, attraverso esibizione di copia del contratto ovvero di “vocal order”, l'adesione da parte del cliente allo specifico profilo tariffario come sopra descritto.

Considerato che l'art. 8, comma 2) del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla Delibera AGCOM n. 73/11/CONS e s.m.i., prevede che *“in caso di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura € 1,00 per ogni giorno di attivazione”*, si ritiene che l'operatore debba corrispondere l'indennizzo dal 5/02/2016 al 31/10/2016 per un totale di giorni 269 pari a €. 269,00.

B. 4 Sulla richiesta di indennizzo per cessazione di servizi accessori

Al punto 6) viene formulata la richiesta di indennizzo per cessazione servizi accessori ex art. 3 del regolamento 73/117CONS, con riferimento alla comunicazione del 15/02/2016 con la quale l'operatore informava il cliente della disabilitazione del traffico “Servizi Interattivi”, predisposta in data 21/01/16 e durata fino alla definitiva chiusura del contratto in data 31/10/2016.

Nulla ha eccepito né argomentato il gestore telefonico con riferimento a tale circostanza.

L'art. 4, comma 2) del del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla Delibera AGCOM n. 73/11/CONS e s.m.i., prevede, in caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ce ne fossero i presupposti, che *“Se la sospensione o cessazione riguarda solo servizi accessori, si applicano gli importi di cui al comma 4) dell'art. 3”*.

Pertanto posto che, secondo il comma 4) dell'art. 3 *“Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore fra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di €. 1,00 fino ad un massimo di €. 300,00”*, in mancanza di ulteriori elementi atti a definire il canone mensile del servizio interessato, si ritiene equo e proporzionale quantificare l'indennizzo nella misura di €. 284,00, posto che il disservizio ha riguardato il periodo dal 21/01/16 al 31/10/2016 per un totale di giorni 284.

Considerato altresì che l'art. 12 del Regolamento dispone che se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo “affari”, gli importi vadano computati nella misura pari al doppio, si ritiene che l'operatore debba corrispondere l'indennizzo pari ad € 568,00 (€.284,00X2).

B. 5 Sulla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo

Parte ricorrente ha depositato copia della nota del 23/02/2016 trasmessa via fax e indirizzata a TELECOM ITALIA lamentando il mancato riscontro al reclamo.

Nulla replica l'operatore, né provvede a depositare nota di riscontro al reclamo.

La mancata risposta al reclamo, nei termini stabiliti dalla carta dei servizi e dalle delibere dell'Autorità, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo *“da mancata risposta la reclamo”*, indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 11 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS *“Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00”. L'indennizzo di cui al comma 1) è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purchè riconducibili al medesimo disservizio”*.

Pertanto posto che l'operatore TELECOM non ha fornito prova di aver risposto al reclamo secondo i termini previsti dalla Carta dei Servizi, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'utente nella misura di € 300,00.

B6 . Sulle richieste di cui ai punti 1), 4), 8) e 9).

Le domande formulate dall'istante vanno rigettate per i seguenti motivi:

Il Sig. Colazzo ha chiesto (punto 1) l'annullamento delle fatture.

Si ritiene di rigettare tale richiesta in quanto genericamente formulata, sia con riferimento alla mancata individuazione delle fatture di cui si chiede l'annullamento, sia con riferimento alla mancata indicazione dei motivi che sarebbero sottesi alla richiesta di annullamento delle stesse.

In ogni caso con riferimento alle due fatture: la n. 8A00115080 (afferente la cessazione anticipata della linea al 25/01/2016) e la n. 8A00116377 (abbonamento 28/01-31/01 e anticipo conversazioni) la richiesta di annullamento va rigettata come da considerazioni già espresse al punto B. 3 in narrativa.

Parte ricorrente ha chiesto inoltre l'indennizzo per "affermazioni non veritiere o mancata comunicazione dell'impedimento" ex art. 3 del Regolamento 73/11/CONS (punto 4) con riferimento all'inesistenza di due cavi che avrebbero costituito la condizione necessaria per la coesistenza delle due linee XXX e XXX.

Trattasi di fattispecie di indennizzo non codificata, in quanto il comma 2) dell'art. 3 dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS attiene a ipotesi di mancato rispetto degli oneri informativi esclusivamente ai fini del comma 1), ovvero nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, fattispecie del tutto diversa da quella di cui trattasi.

La richiesta di cui al punto 8) afferisce inoltre all'indennizzo per cessazione servizi senza presupposti ex art. 4 del Regolamento 73/11/CONS con riferimento al contratto cessato il 26/01/2016.

Tale istanza va rigettata per le motivazioni meglio espresse al punto B.3.

E' stato infine richiesto (punto 9) a questo Corecom di riconoscere al Sig. Colazzo il diritto ad un indennizzo per non avere l'operatore consentito allo stesso di usufruire del Servizio Assistenza Clienti, con applicazione per analogia.

Anche per questa richiesta valgono le osservazioni già espresse al punto B 1 in narrativa, per cui l'applicazione in via analogica ex art. 12, comma 3) del citato Regolamento è preclusa sulla base della considerazione per la quale le fattispecie di indennizzo ivi contemplate afferiscono a disservizi relativi all'erogazione del servizio di telecomunicazione (come definito dall'art.1, comma i) sopra citato).

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

Per i motivi sopra indicati,

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 29/05/2017 da Colazzo XXX, residente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore TELECOM ITALIA SPA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per interruzione del servizio ADSL, la somma di € 2.120,00;

Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per profili tariffari non richiesti con riferimento al profilo "TUTTO SENZA LIMITI ADSL", la somma di €. 269,00;

Corrispondere all'istante a titolo di indennizzo per cessazione di servizi accessori con riferimento alla disabilitazione del traffico "Servizi Interattivi", la somma di €. 568,00;

Corrispondere all'istante a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, la somma di €. 300,00;

Rigetta le domande sub **1), 2), 4), 8) e 9)**.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte