

**DELIBERA DL/145/15/CRL/UD del 11 settembre 2015**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**DI DIO xxx / TELECOM ITALIA xxx**

**(LAZIO/D/222/2014)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 11 settembre 2015;

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 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 xxx Di Dio presentata in data 12.03.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato – nei confronti di Telecom Italia xxx di seguito per brevità “Telecom” – il ritardo nell’attivazione dei servizi non richiesti, l’indebita fatturazione di profili tariffari difformi dal contratto, l’illegittimo distacco dell’utenza nonché la mancata risposta al reclamo avanzato.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. Di avere sottoscritto, in data 15.02.2013, un contratto con Telecom che prevedeva i seguenti servizi: 1) l'installazione di una linea DATA-VOIP per la gestione delle chiamate in entrata ed in uscita con funzionalità di centralino, 2) l'installazione della "Linea Valore +", 3) l'installazione della linea ADSL per gestire l'accesso ad internet nonché la fornitura di n. 13 telefoni, esercitando l'istante l'attività di cartomante presso il suo studio di Latina;

b. In particolare l'operatore procedeva ad attivare solo due linee telefoniche (0773.605872 e 0773.600656) non gestite dalla centralina, con impossibilità per le centraliniste di richiamare i clienti, mentre la linea ADSL veniva installata su altra numerazione ad un canone molto più alto di quanto concordato;

c. In data 15.04.2013 veniva attivata la centralina ma solo in entrata e non in uscita su altra numerazione (0773.606361).

d. In data 29.05.2013 veniva presentata prima istanza di tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 9.07.2013, si concludeva con esito positivo, avendo l'istante accettato la proposta transattiva del riconoscimento di un indennizzo pari ad €2.500,00 e l'impegno da parte dell'operatore ad attivare tutti i servizi richiesti entro 20 giorni come da contratto;

e. Nell'Agosto del 2013 l'istante subiva un primo distacco delle linee, che la obbligava ad inviare opportuno reclamo via fax in data 8.08.2013, con contestuale riattivazione della linea;

f. Successivamente l'istante riceveva diverse fatture tra le quali: 1) n. 8n00167930 su l'utenza 0773600656 per €100,00, 2) n. 8n00168096 su l'utenza 0773605862 per €122,00; 3) n. 8n00255164 su l'utenza 0773605872 per €110,50; 4) n. 8n00259994 su l'utenza 0773600656 per €109,50; 5) n. XN00000734 su l'utenza 07731326463 per €2.432,50 che venivano prontamente contestate con lettera del legale dell'istante, con contestuale richiesta di storno / annullamento ed in particolare l'ultima se ne chiedeva l'annullamento per una linea mai richiesta;

g. Visto il perdurare delle problematiche l'istante presentava in data 5.11.2013 nuova istanza per tentativo obbligatorio di conciliazione che nell'udienza del 6.02.2014 veniva discusso e si concludeva con esito negativo, non essendo pervenuta all'istante alcuna offerta conciliativa valida.

In base a tali premesse, l'utente – ferma la richiesta di immediata attivazione dei servizi - ha richiesto nei confronti di Telecom:

- i. l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi dalla data della prima conciliazione del 9.07.2013;
- ii. Risoluzione definitiva di tutte le problematiche;
- iii. Lo storno / ricalcolo delle fatture oggetto di contestazione con contestuale indennizzo per l'attivazione di un servizio tariffario non richiesto;
- iv. Lo storno / annullamento delle fatture oggetto di contestazione nella memoria di replica;
- v. L'indennizzo per la sospensione del servizio per ben due volte;
- vi. L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- vii. Oltre alle spese del procedimento.

## **2. La posizione dell'operatore Telecom.**

Telecom ha dedotto, nella propria memoria difensiva, di aver sottoscritto con l'istante un contratto "Impresa Semplice" per la fornitura del servizio "Azienda Tutto Compreso" e pertanto ha provveduto tra il 28.02.2013 ed il 16.04.2103 all'attivazione delle seguenti numerazioni: xxxxxxx466 con contratto "Azienda Tutto Compreso", xxxxxxx463 contratto "Alice Impresa Multigroup 2M", xxxxxxx872 linea RGT, xxxxxxx656 linea RGT e xxxxxxx361 linea VOIP.

Successivamente in data 7.08.2013 provvedeva alla sospensione del servizio di due linee (xxxxxxx872 – xxxxxxx656) per morosità, nonostante che la sospensione fosse stata preavvisata dall'operatore con missive del 28.05.2013 e 18.07.2013, e riattivata il giorno successivo ma, stante il perdurare della morosità, in data 27.08.2013 venivano sospese nuovamente le linee.

Sostiene che gli addebiti di cui alla fatture corrispondono a quanto previsto nel contratto sottoscritto dall'istante pertanto le contestazioni dell'istante sono da ritenersi generiche ed infondate, ribadendo che le sospensioni sono da ritenersi legittime in quanto avvenute in ragione della ingiustificata morosità maturate dall'istante.

### **3. Motivazione della decisione**

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

#### **3.1 Sulla ritardata attivazione dei servizi**

L'istante lamenta la mancata attivazione dei servizi così come sottoscritti nel contratto con l'operatore Telecom, dalla sottoscrizione del contratto sino al deposito dell'istanza di definizione.

L'operatore per contro, afferma di aver provveduto all'emissione dei seguenti ordinativi di attivazione: 1) OL del 22.03.2013 per l'attivazione del collegamento "Azienda Tutto compreso sulla numerazione 0773.13526466 espletato in data 15.04.2013; 2) OL del 17.03.2013 per l'attivazione del collegamento "Alice Impresa Multigroup M" a cui è stata assegnata la numerazione 077313526463 espletato in data 20.03.2013; 3) OL emesso in data 25.02.2013 per l'attivazione di linea RGT a cui è stata assegnata la numerazione 0773605872 espletato in data 28.02.2013; 4) OL emesso in data 25.02.2013 per l'attivazione della linea RGT a cui è stata assegnata la numerazione 0773600656 espletato in data 28.02.2013; 5) OL emesso in data 21.03.2013 per l'attivazione di una linea VOIP a cui è stata assegnata la numerazione 0733.6060361.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto di liquidazione dell'indennizzo a copertura della ritardata attivazione di entrambi i servizi, si deve rilevare che, in considerazione della tempistica dei 10 giorni prevista dalla Carta dei Servizi Telecom aggiornata all'anno 2013 per la procedura di allacciamento iniziale della linea, consultabile peraltro anche sul sito web [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it), a fronte della richiesta dell'istante del 15.02.2014, il ritardo nell'attivazione della Linea RGT sulla numerazione 0773.605872 è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 25.02.2013 al 28.02.2013, per un numero complessivo di 3 giorni; il ritardo nell'attivazione della Linea RGT sulla numerazione 0773.600656 è circoscritto al periodo

di riferimento intercorrente dal 25.02.2013 al 28.02.2013, per un numero complessivo di 3 giorni; il ritardo nell'attivazione sulla numerazione 0773.313526466 è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 25.02.2013 al 15.04.2013, per un numero complessivo di 49 giorni; il ritardo nell'attivazione sulla numerazione 0773.13526463 è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 25.02.2013 al 20.03.2013, per un numero complessivo di 23 giorni ed infine, il ritardo nell'attivazione della Linea VOIP sulla numerazione 0773.6060361 è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 25.02.2013 al 16.04.2013, per un numero complessivo di 50 giorni.

Appare congruo pertanto prevedere un indennizzo per 128 giorni totali di ritardo nell'attivazione dei servizi ai sensi dell'art. 3 comma 1 allegato A delibera 73/11/CONS per una somma pari ad €967,50, somma che dovrà essere raddoppiata in virtù dell'art. 12 comma 2 della medesima delibera sia per la tipologia "Affari" del contratto e dal lavoro svolto dall'istante, da quantificarsi in via definitiva in €1.935,00.

### **3.2 Sullo storno / annullamento delle fatture**

L'istante lamenta l'applicazione da parte di Telecom di tariffe difformi da quelle convenute e chiede la storno/annullamento delle stesse.

La domanda deve essere esaminata con riferimento alle sole fatture prodotte dall'istante e alla situazione contabile dell'utente così come rappresentata dalle parti.

Sono in atti le fatture n. 8n00167930 su l'utenza 0773600656 per €100,00, n. 8n00168096 su l'utenza 0773605862 per €122,00, n. 8n00255164 su l'utenza 0773605872 per €110,50, n. 8n00259994 su l'utenza 0773600656 per €109,50, n. XN00000734 su l'utenza 07731326463 per €2.432,50 che risultano essere insolute.

Gli addebiti riportati nella fattura n. 8n00167930 del 6 aprile 2013 erano dovuti, sia in ordine ai canoni, per il traffico, nonché per ciò che riguarda gli sconti accordati in sede di sottoscrizione del contratto e delle Condizioni Generali del Contratto.

Gli addebiti riportati nella fattura n. 8n00168096 del 5 aprile 2013 erano dovuti, sia in ordine ai canoni, per il traffico voce accordati in sede di sottoscrizione del contratto e delle Condizioni Generali del Contratto.

Gli addebiti riportati nella fattura n. 8n00255164 del 6 giugno 2013 risultano dovuti, sia in ordine ai canoni ed abbonamenti e per il traffico utilizzato dall'utente accordati in sede di sottoscrizione del contratto e delle Condizioni Generali del Contratto.

Gli addebiti riportati nella fattura n. 8n00259994 del 6 giugno 2013 erano dovuti, sia in ordine ai canoni, per il traffico, nonché per ciò che riguarda gli sconti accordati in sede di sottoscrizione del contratto e delle Condizioni Generali del Contratto.

Gli addebiti riportati nella fattura n. XN00000734 del 6 giugno 2013 erano dovuti, sia in ordine ai canoni, per il traffico, nonché per ciò che riguarda gli sconti accordati in sede di sottoscrizione del contratto e delle Condizioni Generali del Contratto.

La domanda nei termini così formulata non può essere accolta, non avendo l'utente dimostrato, se, e in quale misura, sarebbero state applicate tariffe diverse da quelle convenute, risultando la fatturazione esibita conforme al contratto sottoscritto ed alle Condizioni Generali di Contratto.

### **3.3 Sui reclami**

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami dell'utente, rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'art. 4.16 della Carta Servizi), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Dalle difese dell'istante in atti, si evince che l'utente abbia avanzato sia personalmente telefonando al Servizio Clienti Telecom che a mezzo del proprio legale con lettera racc.ta a/r del 3.04.2013 e successive del medesimo tenore, cui l'operatore non ha dimostrato di aver dato riscontro.

Pertanto appare equo riconoscere l'indennizzo di cui all'art. 11 allegato A delibera 73/11/CONS, che prevede un indennizzo pari ad €1,00 per ogni giorno di ritardo nella risposta ai reclami, pertanto nella quantificazione dei giorni bisognerà prendere in considerazione il periodo che va dall'invio del primo reclamo scritto, avvenuto in data 3.04.2013, sino alla data di presentazione della domanda di conciliazione avanti codesto Corecom Lazio (29.05.2013), per un totale di giorni 56 e totali €56,00 di indennizzo.

### **3.4 Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 200,00 (duecento/00) da porsi a carico di Telecom Italia xxx, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, dalle difese svolte e dalle proposte transattive formulate dagli operatori.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

## DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di xxx Di Dio nei confronti della società Telecom Italia xxx.
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 200,00 (duecento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - i. euro 1.935,00 (mille novecento trentacinque /00) a titolo di indennizzo artt. 3 comma 1 e 12 comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
  - ii. euro 56,00 (cinquanta sei /00) a titolo di indennizzo artt. 11 comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
3. La società Telecom Italia xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 11 settembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto