

**DELIBERA DL/203/15/CRL/UD del 18 dicembre 2015**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxx DI FABIO / TELECOM ITALIA xxx**

**(LAZIO/D/256/2015)**

### **IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella Riunione del 18 dicembre 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 del 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 Fabio presentata in data 23.3.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante ha lamentato - nei confronti di Telecom:

- i. Di avere aderito, nel mese di luglio 2012, ad una proposta contrattuale di Telecom per l’attivazione di una nuova linea fissa; la proposta prevedeva altresì l’adesione al servizio Cubo Vision per i servizi televisivi, con canone mensile del solo predetto servizio pari ad Euro 10,00 i.i..
- ii. Attivata la nuova linea, l’utente si avvedeva che il Cubo Vision non era stato attivato e proponeva immediato reclamo tramite call center ed a mezzo scritto; Telecom forniva risposta solo il 29.10.2012 informando l’utente di aver disposto il riaccredito delle somme incassate per il

servizio Cubo Vision non attivato, e senza, tuttavia, riconoscere alcun indennizzo in favore dell'utente. Infatti, la fatt. n. RW03507974 relativa al conto 1/2013 di Euro 343,26 a seguito dei reclami dell'utente veniva rettificata da Telecom che indicava l'importo dovuto - al netto degli storni disposti da Telecom per il servizio Cubo Vision - in Euro 88,84, che l'utente pagava il 2.4.2013. Medio tempore l'utente recedeva dal servizio Cubo Vision e restituiva il relativo apparato a Telecom.

- iii. Il 16.5.2013 l'utente riceveva intervento tecnico in loco, al termine del quale il tecnico Telecom rilasciava, su carta intestata Telecom Italia, un modulo di attestazione dell'intervento effettuato con l'indicazione della *"Quota a forfait di € 25,00 + Iva"* da pagare. Ricevuta la fattura RW02374613 di Euro 158,33 i.i. recante anche l'addebito del predetto intervento tecnico, l'utente contestava tramite call center l'addebito della maggior somma di Euro 96,80 anziché di Euro 25,00 + Iva; con fax del 19.11.2013 comunicava a Telecom di avere provveduto al pagamento di Euro 61,53 per il conto 5/2013, da cui aveva detratto l'importo contestato di Euro 96,80 ritenendo corretto il solo addebito dell'importo di Euro 25,00 + Iva;
- iv. Il 17.3.2014 l'utente riceveva un sollecito di pagamento della residua parte della fattura RW02374613, nonché della fattura RW00358242 avente scadenza il 10.3.2014 e pagata dall'utente il 3.3.2014, nonché della fatt. RW02374613 pagata - a seguito delle rettifiche di Telecom - per il minor importo di Euro 88,84: l'utente inviava a Telecom reclamo scritto del 18.3.2014 ricevuto a mezzo fax in pari data, con cui contestava i solleciti ed inviava a Telecom le ricevute di pagamento.
- v. Il 15.5.2014 il servizio veniva sospeso senza preavviso; ad agosto 2014 il servizio veniva definitivamente cessato.
- vi. Con provvedimento temporaneo del 26.1.2015 il Corecom Lazio - vista l'istanza dell'utente, le difese di Telecom che sosteneva che l'utenza era stata cessata a seguito di disdetta dell'utente del 4.2.2014 e che era presente una morosità, la contestazione dell'utente che affermava di non avere mai inoltrato disdetta - disponeva l'immediata riattivazione della linea che, tuttavia, alla data di redazione della memoria difensiva dell'utente (15.5.2015) non era stata riattivata.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

- L'indennizzo di Euro 300,00 ex art. 3, ultimo comma allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per la mancata attivazione del servizio accessorio Cubo Vision;
- L'indennizzo di Euro 2.340,00 ex art. 4 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per la sospensione del servizio senza preavviso, dal 15.5.2014 (sospensione) al 23.3.2015 (deposito istanza definizione);
- L'indennizzo di Euro 300,00 ex art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per la mancata risposta ai reclami;
- La somma di Euro 150,00 per fatturazione non giustificata;
- Il rimborso delle spese di procedura.

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

Telecom ha dedotto che:

- l'utente sporgeva reclamo il 12.9.2012 per il servizio Cubo Vision non funzionante, per il quale aveva formalizzato disdetta e restituito l'apparato; il 29.10.2012 Telecom riscontrava il reclamo

informando l'utente di averlo accolto e di aver disposto il riaccredito della somma di Euro 200,65, visibile nella fatt. RW03507974 (conto 1/2013); tale fattura recava tuttavia anche l'addebito dei costi dell'apparato Cubo Vision restituito dall'utente e Telecom, a seguito di nuovo reclamo ricevuto il 8.2.2013 lo accoglieva e, con comunicazione del 20.2.2013 informava l'utente che *"l'importo residuo relativo al conto TI numero 1/13 che Lei dovrà versare risulta pari a euro 88.84"*;

- Con lettera del 24.1.2013 Telecom riscontrava altro reclamo dell'utente del 4.1.2013, avente ad oggetto addebiti relativi alla promozione "Tutto senza limiti", comunicando all'utente che le informazioni fornite non erano sufficienti a consentirne la lavorazione, ed invitandolo a contattare il servizio clienti per dare corso alla richiesta;
- Il reclamo relativo alla contestazione dell'addebito (conto 5/2013) dell'intervento tecnico era privo dell'allegata fattura del tecnico per Euro 25,00 + Iva, sicchè il reclamo non poteva essere gestito;
- Non avendo pagato il saldo dovuto per i conti 1/2013 e 5/2013 Telecom, dopo aver inviato all'utente 4 solleciti di pagamento (del 12.4.2013, reiterato il 30.5.2013, per il saldo di Euro 157,30 relativo al conto 1/2013; sollecito del 28.11.2013, reiterato il 18.12.2013, contenente anche preavviso di sospensione, per il saldo del conto 1/2013 e del conto 5/2013 per Euro 96,80) e senza avere ottenuto il pagamento, il 15.1.2014 sospendeva la linea per morosità e la riattivava il 24.1.2014. Telecom depositava copia delle comunicazioni inviate all'utente;
- Il 28.1.2014 Telecom riceveva richiesta di migrazione da Olo Fastweb, espletata il 4.2.2014. Il 11.2.2014 Telecom riceveva richiesta di cessazione con rientro, che veniva annullata per motivi amministrativi; la successiva richiesta di cessazione con rientro del 10.3.2015 non veniva espletata, causa Ko tecnico, risultando una rinuncia del cliente. Telecom depositava agli atti del procedimento le relative schermate tecniche. Solo a seguito della presentazione della domanda di riattivazione urgente Telecom, dopo aver inviato all'Olo richieste di rilascio della risorsa in data 27.2.2015 e 9.3.2015, riotteneva la disponibilità della linea il 2.4.2015.

L'operatore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione, non senza rilevare che l'utente aveva rifiutato la proposta conciliativa di storno dell'insoluto.

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

Nel merito, le richieste dell'utente sono parzialmente fondate e devono pertanto essere accolte.

#### **3.1. Sulla mancata attivazione del servizio accessorio Cubo Vision.**

Attivata la nuova linea telefonica, l'utente si avvedeva che il servizio accessorio Cubo Vision cui aveva aderito non era funzionante, proponeva formale reclamo a Telecom e restituiva l'apparato. Telecom, in accoglimento del reclamo, dapprima informava l'utente (comunicazione del 29.10.2012) di aver disposto il riaccredito delle somme addebitate per il servizio Cubo Vision non funzionante e quindi rettificava la fatt. n. RW03507974 (conto 1/2013); con comunicazione del 20.2.2013, informava l'utente che *"l'importo residuo relativo al conto TI numero 1/13 che Lei dovrà versare risulta pari a euro 88.84"*, che l'utente pagava il 2.4.2013 su c/c n. 872002 come indicato da Telecom.

L'utente ha lamentato di non avere ricevuto alcun indennizzo per il servizio non funzionante, chiedendone la liquidazione ai sensi dell'art. 3, ultimo comma allegato A alla Delibera 73/11/CONS per complessivi Euro 300,00, assumendo come base di calcolo la metà del canone mensile previsto in Euro 10,00 i.i.

Attesa la pacifica mancata attivazione del servizio, deve riconoscersi all'utente l'indennizzo richiesto, per il periodo intercorrente tra l'attivazione del servizio telefonico di base – da assumersi quale data in cui anche il servizio accessorio avrebbe dovuto essere attivato da Telecom – ed il recesso dell'utente.

Nessuna delle parti specifica la data del contratto o la data di attivazione del servizio telefonico di base. L'utente deduce, in memoria difensiva, che *“nel mese di luglio 2012 attivava nuova linea telefonica con incluso il servizio Cubo Vision”*; nel reclamo del 28.1.2013 l'utente dichiara che il Cubo Vision *“è arrivato a fine luglio 2012”*, sicchè, in mancanza di ulteriori specificazioni, si prenderà a riferimento la data iniziale del 31.7.2012. E' altresì pacifico tra le parti, che l'utente abbia restituito l'apparato, in data ignota che l'utente non ha specificato e che, tuttavia, segna il termine finale per la corretta quantificazione dell'indennizzo dovuto. Nella comunicazione del 29.10.2012 Telecom informa l'utente di aver disposto – oltre all'accredito delle rate addebitate – anche *“l'accredito di euro 9,10 relativo alle spese da Lei sostenute per la restituzione del prodotto”*: pertanto, in mancanza di ulteriore specificazione, si prenderà a riferimento il termine finale del 28.10.2012.

Si riconosce pertanto all'utente, ai sensi dell'art. 3, ultimo comma allegato A alla Delibera 73/11/CONS, l'indennizzo di Euro 300,00, limite massimo previsto dalla norma, per la mancata attivazione del servizio accessorio Cubo Vision.

### **3.2. Sulla sospensione senza preavviso del 15.5.2014.**

L'utente ha lamentato che la linea veniva sospesa, senza preavviso ed in pendenza dei reclami, il 15.5.2014 e che, alla data di redazione della memoria difensiva (15.5.2015), nonostante il provvedimento temporaneo di riattivazione urgente disposto dal Corecom Lazio il 26.1.2015, la linea non era stata riattivata.

Telecom ha dedotto che, non avendo l'utente pagato il saldo dovuto per i conti 1/2013 e 5/2013, e dopo aver inviato all'utente 4 solleciti di pagamento (contenenti anche preavviso di sospensione) il 15.1.2014 sospendeva la linea per morosità e la riattivava il 24.1.2014. Deduceva e provava (schermate tecniche depositate agli atti), altresì, che la linea era migrata in Fastweb il 4.2.2014 ed era rientrata in Telecom il 2.4.2015.

Telecom, pertanto, non può ritenersi responsabile della lamentata sospensione del servizio del 15.5.2014, data alla quale la linea era nella disponibilità di Fastweb.

La domanda di pagamento di un indennizzo per indebita sospensione del servizio deve pertanto essere rigettata.

### **3.3. Sulla mancata risposta ai reclami.**

L'utente ha infine lamentato la mancata risposta ai numerosi reclami telefonici ed a quelli scritti del 28.1.2013, 18.3.2014, 9.6.2014, aventi ad oggetto l'ingiustificata fatturazione del servizio Cubo Vision e del costo dell'intervento tecnico, nonché i solleciti di pagamento di Telecom per importi già pagati o ritenuti errati dall'utente.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), 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 soli 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.

Telecom ha depositato copia delle risposte ai reclami ricevuti e, in particolare, della risposta del 29.10.2012 in esito al reclamo pervenuto il 12.9.2012 (accoglimento del reclamo e informativa relativa al riaccredito delle somme incassate per il servizio Cubo Vision); risposta del 20.2.2013 in esito al reclamo pervenuto il 8.2.2013 (accoglimento del reclamo e comunicazione dell'importo residuo da pagare a valere sul conto 1/2013); risposta del 24.1.2013 in esito al reclamo pervenuto il 4.1.2013.

I reclami dell'utente risultano, tuttavia, solo in parte riscontrati (e accolti) da Telecom, in merito alla contestazione degli addebiti per il servizio Cubo Vision ed alla relativa fatturazione, mentre non risultano riscontrati i reclami (18.3.2014 e 9.6.2014) con cui l'utente contestava a Telecom i solleciti di pagamento inviati e relativi ad importi già saldati ovvero ritenuti errati dall'utente.

Atteso che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, alla quale le parti hanno avuto modo di interloquire per la prima volta sull'oggetto del reclamo, si è tenuta il 23.3.2015, l'utente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 11, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per complessivi Euro 300,00.

### **3.4. Sulla domanda di pagamento di un indennizzo per “fatturazione non giustificata”.**

L'utente ha chiesto la condanna di Telecom al pagamento della somma di Euro 150,00 per “fatturazione non giustificata”, riferendosi agli importi esposti nei conti 1/2013 e 5/2013 e relativi al servizio Cubo Vision (conto 1/2013) ed al costo per l'intervento tecnico del 16.5.2013 (conto 5/2013).

L'istruttoria espletata dimostra che le doglianze dell'utente sono fondate: per il conto 1/2013, infatti, Telecom ha da ultimo comunicato all'utente (20.2.2013) che “l'importo residuo relativo al conto TI numero 1/13 che Lei dovrà versare risulta pari a euro 88.84 (somma pagata dall'utente), salvo poi chiedere – direttamente o per il tramite di società di recupero crediti – il maggior importo di Euro 157,30. Nel conto 5/2013 Telecom addebita il costo dell'intervento tecnico per Euro 96,80, intervento a seguito del quale il tecnico aveva rilasciato all'utente un modulo di

attestazione, su carta intestata Telecom Italia e quindi ben conosciuto dall'operatore, con l'indicazione della "Quota a forfait di € 25,00 + Iva" da pagare; l'utente ha pagato il minor importo di Euro 61,53, restando pertanto a suo carico, a saldo della predetta fattura, solo l'importo di Euro 25,00 + Iva; Telecom richiede invece il pagamento dell'importo totale di Euro 96,80, come se non riconoscesse il modulo di attestazione dell'intervento tecnico su cui è indicata la quota a forfait di Euro 25,00 + Iva rilasciata dal tecnico all'utente su carta intestata Telecom.

La fondatezza delle doglianze dell'utente in merito alla fatturazione, tuttavia, non comporta altresì il riconoscimento di un indennizzo, che la Delibera 73/11/CONS neppure prevede.

#### **4. Sulle spese di procedura.**

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 50,00 (cinquanta/00), considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

#### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di xxx Di Fabio nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) Euro 300,00= (trecento/00=) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 3, ultimo comma allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
  - b) Euro 300,00= (trecento/00=) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 11 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 decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

5. E' 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, 18 dicembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto