

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2015.1.10.21.187

OGGETTO: Definizione della controversia XXX / Tim X

La Responsabile del Servizio

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", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Viste la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Corecom Emilia Romagna 47/11, 26/12; 2/17; la delibera Corecom Friuli Venezia Giulia n. 54/10; delibera Corecom Lazio n. 15/10; 25/10; 35/10; 82/15



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha contestato la tardiva attivazione dei servizi di telefonia fissa e internet relativamente all’utenza privata interessata da parte della società Tim X (di seguito Telecom) oltre che il successivo addebito in fattura di importi non conformi all'offerta Tutto ad €29,00 al mese per 12 mesi.

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

- di avere aderito nell'agosto 2014, telefonicamente, alla promozione Offerta Tutto a €29,00 al mese per 12 mesi con migrazione da Fastweb a Telecom e con conversione della linea ISDN esistente in RTG;
- che l’11 settembre 2014, data di intervento del tecnico incaricato della conversione, la linea veniva interrotta e l'istante rimaneva priva di servizio ADSL, che veniva effettivamente attivato in data 14 novembre 2014;
- di avere provveduto ad inoltrare una serie di reclami a mezzo fax (aventi data: 19.09.2014; 23.09.2014; 24.09.2014, 30.09.2014; 2.10.2014; 8.10.2014; 16.10.2014; 23.10.2014; 27.10.2014; 06.11.2014) lamentando il disservizio subito e chiedendo il ripristino della linea ADSL oltre che vari risarcimenti e indennizzi. A questi fax l'istante afferma di non aver ricevuto alcun riscontro da parte dell'operatore;
- di aver ricevuto fattura n. RH04868902 del 5.12.2014 per €225,73 contenente addebiti errati e inerenti a servizi mai richiesti a cui ha fatto seguito reclamo telefonico e poi a mezzo fax, in data 31.12.2014. Che a tale reclamo non è stato dato esito sino al 27.01.2015 quando sul proprio



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

profilo online l'istante trovava un sollecito di pagamento relativo alla bolletta non saldata, con minaccia di un distacco di linea in caso di inadempimento, fatto che si verificava in data 18.02.2015. A seguito del saldo di detta fattura la Telecom si impegnava alla restituzione di €191,00;

- di avere contestato anche le successive fatture del 21.02.2015, la n. RH00726117, pari ad €90,60 e la n. RH01667306 del 7.04.2015 pari ad €103,10 ritenendo non dovuti gli importi addebitati in quanto non conformi all'offerta sottoscritta come da contratto.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) l'indennizzo per ritardo attivazione del servizio dati pari ad €435,00;
- b) l'indennizzo per irregolare e discontinua erogazione del servizio voce per un totale di €145,00;
- c) l'indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi pari ad €660,00;
- d) l'indennizzo per illegittima decorrenza del contratto pari ad €440,00;
- e) l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti pari ad €485,00;
- f) l'indennizzo per illegittimo aumento del canone pari ad €510,00;
- g) l'indennizzo per la sospensione/interruzione ingiustificata del servizio voce e dati pari ad €1.200,00;
- h) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami pari ad €300,00;
- i) rimborso corso di e-learning non potuto fruire a causa del disservizio pari ad €59,78;
- l) rimborso per le spese di procedimento pari ad €150,00;
- m) la restituzione di ogni eventuale somma indebitamente pagata all'operatore e non dovuta.

Nella memoria di replica l'istante contesta quanto affermato nella memoria dell'operatore, ma conferma che la linea ha ripreso il regolare funzionamento in data 07/11/2014.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato, eccettuando che le richieste avanzate dall'istante non sono fondate.

In merito all'attivazione rileva che la procedura aveva dato riscontro tecnico positivo e che in data 9.09.2014 la linea voce risultava correttamente attivata, come segnalato anche nella risposta a reclamo del 22.10.2014 e che in data 07/11/2014 si concludeva la trasformazione da linea ISDN a linea RTG.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Con riguardo alla linea ADSL l'Operatore evidenzia come l'attivazione della stessa abbia subito alcune criticità in conseguenza di ripetuti dinieghi del precedente gestore nella fase di migrazione del servizio. La linea risulta attivata dal 23.10.2014 e Telecom ritiene che tutti i disservizi verificatisi precedentemente non siano ad essa imputabili, ma ascrivibili al gestore donating (Fastweb).

In merito alla lamentata sospensione del servizio, l'Operatore invoca l'applicazione delle Condizioni Generali di Abbonamento (che allega al doc. 2) e specifica che il sollecito di pagamento della fattura 1/2015 ha sì portato alla sospensione del servizio stesso per morosità in data 18.02.2015, ma ha poi visto, nell'immediatezza del saldo della fattura, avvenuta contestualmente al distacco della linea, la riattivazione del servizio ADSL in data 19.02.2015.

Telecom precisa inoltre che ai reclami inoltrati dalla signora XXX è stato dato puntuale riscontro, e che in particolare riferimento al reclamo del 6.03.2015 relativo alla fattura 1/2015, l'Operatore emetteva nota di credito per €191,24 e specifica che siccome la fattura contestata era già stata saldata, tale importo veniva utilizzato in compensazione delle fatture successive €90,60 a saldo della fattura 2/2015 e € 101,04 sulla fattura 3/2015 e i restanti €2,06 a scalare nella fattura 3/2015). In virtù di questo l'operatore si oppone al riconoscimento dell'indennizzo a titolo di mancata risposta a reclamo.

L'operatore precisa infine che persiste una morosità in capo all'istante pari ad €29,64.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

A) Sulla ritardata attivazione del servizio di cui al punto a) la domanda di parte istante va accolta. Sulla base dei fatti ricostruiti in corso di procedimento risulta accertato e non controverso che il servizio dati sia stato interrotto nel periodo compreso tra l'11.09.2014 e il 7.11.2014 (data di conclusione della trasformazione da linea ISDN a RTG), per complessivi 58 giorni.

È orientamento consolidato quello secondo il quale *“gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Perciò qualora l'utente lamenti un ritardo nella lavorazione della richiesta di attivazione, l'operatore per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che fatti oggetto*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

di doglianza sono stati determinati da circostanze o problematiche tecniche a lui non imputabili, e deve anche fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente dei problemi incontrati nell'attivazione. In mancanza di tali prove all'utente deve essere riconosciuto il diritto ad un indennizzo” (Delibera Corecom Friuli Venezia Giulia n. 54/10; e conformi sul punto: Corecom Lazio nn. 15/10, 21/10, 25/10, 35/10; Corecom Emilia Romagna 47/11, 26/12).

L'accertamento del suddetto disservizio ascrivibile al gestore implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *“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 euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”*. Telecom dovrà corrispondere €435,00 a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio per complessivi 58 giorni (€7,50 x 58).

B) Le domande di cui sub b) c), d), e), f) e g) sono da trattare congiuntamente e vanno respinte. In primo luogo l'utente non ha avanzato tali domande in sede di istanza di conciliazione (vedasi modello UG), di conseguenza le stesse debbono essere rigettate. In secondo luogo non ha adempiuto all'onere probatorio posto a suo carico relativo alla prova dei disservizi lamentati. Tale mancata prova comporta l'impossibilità di ritenere i fatti dedotti dall'utente come verificati ai sensi e per gli effetti dell'art. 2967 cod. civ. (sul punto ex multis Corecom Emilia Romagna definizione n. 2/2017).

In particolare riferimento alla domanda sub b) si specifica che manca precisa allegazione e prova dei disservizi subiti, con puntuale indicazione delle specifiche al riguardo all'interno dei reclami in atti. L'operatore precisa che in data 4.09.2014 veniva emesso l'ordine di rientro per la componente RTG, eseguito in data 9.09.2014, e che da allora la linea voce risulta attiva e funzionante; non emergono agli atti elementi probatori in confutazione.

Le domande di cui sub c), d), e), f) e g) non sono di fatto sostanziate in maniera concreta dall'utente e si risolvono in duplicazioni di richiesta indennizzo come conseguenza del disservizio subito per la ritardata attivazione della linea dati di cui al punto a), riconosciuto in via principale e vanno pertanto rigettate (sul punto si veda delibera Corecom Lazio definizione 82/2015).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

C) La domanda h) di indennizzo per mancata risposta ai reclami va accolta e rimodulata nel *quantum*.

Sono versati in atti, come documenti allegati alla memoria di Telecom, le risposte ai reclami che la società ha inoltrato all'utente. Nelle condizioni generali di contratto allegate dall'utente alla memoria di replica alla memoria di costituzione dell'operatore l'art. 30 prevede che la risposta ai reclami debba essere inoltrata per iscritto al cliente entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Come evidenziato nella stessa memoria la risposta di Telecom al reclamo del 19.09.2014 è datata 22.10.2014, con tre giorni di ritardo sul termine. Telecom dovrà corrispondere, pertanto, un indennizzo pari ad €3,00 (art. 11 comma 1 regolamento indennizzi - €1.00 x 3 giorni).

D) La domanda i) va respinta. L'utente chiede il rimborso di quanto speso per l'acquisto di un corso di e-learning di cui non ha potuto beneficiare a causa del disservizio sofferto per la mancata tempestiva attivazione della linea ADSL. Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali 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 (delibera Corecom Lazio 82 del 6 maggio 2015).

La richiesta di risarcimento del costo del corso on line esula la competenza su cui può esprimersi la presente pronuncia e, non potendo scendere nel merito sul punto, deve essere respinta.

E) La domanda l) va accolta. Tenuto conto del comportamento delle parti e della presenza in udienza, si reputa equo liquidare €100,00 a favore della parte istante a titolo di spese di procedura.

F) La domanda m) va rigettata. Si specifica che dall'analisi della documentazione in atti emerge che le fatture contestate dall'utente sono state rifrancate da Telecom attraverso l'emissione di note di credito che hanno operato in compensazione sulle fatture successive. Non emergono ulteriori elementi che inducano a credere che Telecom abbia ricevuto e/o trattenuto somme indebite. La domanda va quindi respinta.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Tim X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tim X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento /00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 435,00 (quattrocentotrentacinque/00) titolo di indennizzo per la ritardata attivazione dell'utenza (euro 7,50 per 58 giorni complessivi di disservizio);
 - II. euro 3,00 (tre/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
3. La società Tim X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

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

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 Servizio e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom