

DELIBERA N. 41  
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
XXXSALVATORE / TIM SPA  
(GU14/26974/2018)

**Co.re.com Abruzzo**

NELLA riunione del Co.re.com Abruzzo del 28/03/2019;

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*”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di XXXSALVATORE del 05/10/2018 acquisita con protocollo N. 0149149 del 05/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante deduce di aver sottoscritto a giugno 2011 un contratto con Tim per l'attivazione dei servizi voce e adsl al costo mensile di € 50,00. Da settembre 2011 a gennaio 2018 richiede formalmente, ma invano, variazioni del contratto da affari a residenziale, subendo altresì gravose fatturazioni e modifiche contrattuali unilaterali in sovrapprezzo. A dicembre 2016, in particolare dal 26 al 2 gennaio, subisce illecita sospensione linea senza preavviso per una fattura non ricevuta, con continuati e reiterati malfunzionamenti linea adsl. Ancora, subisce continuati malfunzionamenti linea adsl dal 6 Febbraio 2018 al 8 marzo 2018, con sospensione di linea senza preavviso dall'8 marzo al 16 marzo 2018. Tutte le fatturazioni sono state da sempre contestate a mezzo call-center, in virtù di omessa variazione linea in residenziale (con partita Iva comunque chiusa), per prezzi e tariffe non richiesti, per malfunzionamenti adsl, per illecite sospensioni senza preavviso voce e adsl e per errato inserimento nell'elenco telefonico. Inutili i reclami.

Nonostante la procedura di conciliazione in corso presso il Corecom e la contestazioni delle fatture, il gestore nuovamente isola senza alcun preavviso i servizi voce e dati dal 12 luglio 2018. Da ultimo 24 agosto al 6 settembre 2018. Precisa di aver subito nel corso del 2018 oltre 50 sospensioni della linea voce e ADSL senza preavviso, alternati a costante malfunzionamento dei servizi:

- dall'8 al 16 marzo;
- dal 12 luglio al 24 agosto al 6 settembre;
- dal 4 al 17 ottobre, dal 17 al 19 ottobre e dal 30 ottobre all'8 novembre.

Fa presente che le fatture sono state emesse in difformità al contratto sottoscritto in quanto contenenti addebiti ulteriori rispetto al costo mensile di euro 50,00 e che nonostante le contestazioni mosse il gestore ha continuato nell'errata fatturazione.

Segnala inoltre la non corretta lavorazione da parte del gestore della richiesta di modifica dell'indirizzo per la fatturazione e che ciò ha comportato la mancata ricezione delle fatture e la conseguente sospensione dei servizi per morosità. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- 1) Indennizzo per sospensione del servizio, dal 26/12/2017 a novembre 2018;
- 2) Indennizzo per malfunzionamento dal 06/02 al 08/03 2018 e dal 01/07 al 23/08;
- 3) Indennizzo per profili tariffari non richiesti;
- 4) Indennizzo per errata indicazione negli elenchi telefonici;

5) Indennizzo per omessa attivazione linea residenziale; vi. Indennizzo per mancata risposta ai reclami;

Allega alla propria istanza:

- Alcune fatture Telecom 2011 – 2012 – 2013 – 2014 – 2015 – 2016 – 2017 - 2018;
- Richieste di declassamento trasmesse via fax in data 18/10/2016 e 20/10/2016;
- Risposta Telecom del 01/12/2017;
- Risposta Telecom del 16/03/2018;
- E-mail trasmessa a Telecom in data 23/01/2018;
- Richiesta di subentro trasmessa via e-mail in data 17/01/2018;
- Richiesta di subentro trasmessa via e-mail in data 31/01/2018;
- E-mail del 03/01/2018 e del 17/01/2018;
- Reclamo trasmesso via fax in data 27/08/2018;
- Estratto Elenco telefonico;
- Contratto Fastweb;

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

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico.

In via preliminare intende rilevare l'inammissibilità dell'istanza di definizione della controversia presentata dal Sig. Di Salvatore al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS, per difformità dell'oggetto delle contestazioni e delle istanze formulate rispetto a quelle sottoposte a codesto Corecom in primo grado in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione.

Eccepisce che il Sig. XXX Salvatore, nell'istanza di conciliazione si è limitato a chiedere "indennizzi sospensione del servizio; malfunzionamento; servizi o profili tariffari non richiesti, errata indicazione negli elenchi pubblici, omessa attivazione linea residenziale, indennizzo per mancata risposta ai reclami..." diversamente da quanto successivamente specificato nell'istanza di definizione, in cui viene aggiunta, fra le altre cose, l'indennizzo per la pretesa applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite e per addebiti da traffico non riconosciuto, aspetti non sottoposti a tentativo obbligatorio di conciliazione e su cui, di conseguenza, non può essere esercitato il contraddittorio in questa sede.

Nel merito, riguardo le richieste di declassazione precisa, per correttezza, che per espletare tale operazione bisogna procedere prima con la cessazione di tutti i servizi business in carico sulla linea, quali, ad esempio, il pricing e l'ADSL.

Inoltre fa presente di aver contattato telefonicamente l'istante per comunicare dell'incompletezza della modulistica inizialmente inoltrata, invitandolo ad inviare nuovamente la documentazione corredata di tutti i documenti.

Di conseguenza, non può addebitarsi all'operatore telefonico la pretesa applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a quelle inizialmente pattuite, perchè - fintantoché non interviene la variazione del marcaggio alla numerazione - si applica il pricing relativo alla clientela business prescelto al momento della sottoscrizione del contratto, soggetto alle variazioni unilaterali di volta in volta adottate da TIM, ove non è esercitata la facoltà di recesso.

Con riferimento ai malfunzionamenti asseritamente riscontrati sul servizio ADSL dal 6 febbraio all'8 marzo 2018, ci si limita a sottolineare come il retrocartellino sia vuoto.

Ebbene senza una diffida/contestazione formulata nei confronti dell'operatore telefonico, è impensabile che l'operatore telefonico si adoperi spontaneamente per il ripristino della funzionalità della linea, circostanza di cui non può essere a conoscenza senza un comportamento fattivo dell'utente finale e, in assenza del quale, l'utenza si presume, fino a prova contraria, regolarmente funzionante (v. in tal senso, ex multis, delibera DL/184/15/CRL del Corecom Lazio: "allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio, a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto"). Inoltre, a mente dell'art. 21 delle Condizioni generali di accesso al servizio telefonico di base "Impresa Semplice", applicabili agli utenti business "In caso di adesione ad Offerte/Opzioni che comportino la navigazione in Internet la velocità di navigazione riportata nella descrizione delle singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la sede del Richiedente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Richiedente si collega, e le caratteristiche del modem e del computer in dotazione. In ciascun Profilo Commerciale e/o descrizione del Servizio sono riportate le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Richiedente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso...", (Doc. 1).

Per la lamentata illegittima sospensione valga quanto segue.

Il Sig. Di Salvatore non ha mai formalmente contestato – né è in grado di provare il contrario in questa sede – i conti telefonici ricevuti secondo le modalità previste dall'art. 17 delle predette Condizioni generali (cfr. Doc. 1): "I reclami relativi ad importi addebitati in fattura dovranno essere inviati all'indirizzo indicato sul Conto Telecom Italia entro i termini di scadenza della fattura in contestazione... In caso di reclamo il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento, entro la data di scadenza della fattura, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella fattura stessa. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il

reclamo è pervenuto.

Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in fattura gli addebiti oggetto di reclamo, Telecom Italia sospende, fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 18 e 19 concernenti rispettivamente le penali e la sospensione dei servizi per ritardato pagamento. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura", per cui gli importi recati dai conti telefonici scaduti e non contestati sono da ritenersi certi, liquidi ed esigibili. Ebbene, a partire dal conto n. 6/17, controparte non solo non ha mai sollevato alcuna contestazione sul quantum delle fatture ricevute ma non le ha neppure saldate parzialmente, totalizzando di conseguenza un insoluto attualmente pari ad € 670,94. Ne segue che egli non ha dunque nè titolo né ragione per contestare la condotta tenuta al riguardo dall'esponente società, la quale si è semplicemente avvalsa delle facoltà a sè spettanti ex contractu e nessun addebito può esserle ascritto, posto che non vi è stata alcuna antigiuridicità nella propria condotta e che la cessazione della linea è intervenuta solo a causa della morosità dell'utente conformemente a quanto previsto dall'art. 19 delle Condizioni generali applicabili al caso di specie (cfr. Doc. 1): "Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, Telecom Italia, previa comunicazione mediante avviso scritto anche via fax, via sms, via e-mail e/o telefonico, può sospendere il Servizio al Cliente a partire dal quinto giorno successivo alla data di scadenza della fattura insoluta". Da ultimo il Sig. XXX Salvatore non circostanzia né prova adeguatamente l'errata indicazione in elenco della propria numerazione, risultando quindi tale contestazione generica ed indeterminata, oltretutto sfornita di supporto documentale.

Allega alla propria memoria:

- Condizioni generali di contratto.

### **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 ed ammissibile. Si rigetta l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore perché priva di fondamento atteso che la difformità riguarda i disservizi segnalati ma non le richieste che sono invece identiche a quelle dell'istanza di conciliazione.

Nel merito si esprimono le seguenti considerazioni. Relativamente all'asserito mancato declassamento richiesto per il passaggio della linea da business a residenziale, l'istante deduce di aver effettuato tale richiesta sin dal 2011. Dall'esame della documentazione in atti è emerso che la prima richiesta di declassamento è stata trasmessa all'operatore via fax in data 18/10/2016,

successivamente e ripetutamente reiterata nel tempo, con ogni probabilità perché sprovvista di tutta la necessaria documentazione a corredo.

Tuttavia, va evidenziato che l'operatore, dalla prima richiesta ricevuta, avrebbe dovuto mettersi in contatto con l'istante al fine di far integrare la documentazione mancante.

Risulta viceversa che solo in data 16/03/2018 Telecom, in risposta ad una segnalazione dell'istante, comunicava che i modelli ricevuti non permettevano l'evasione. Quindi, l'operatore convenuto, non solo interloquiva con l'istante dopo quasi due anni dalla prima richiesta ma non forniva neanche chiarimenti allo stesso utili a garantire la lavorazione della richiesta. Può dirsi, pertanto, acclarato che l'operatore non abbia in nessun modo dato seguito alla richiesta di declassamento trasmessa dall'istante in data 18/10/2016, né fornito allo stesso la corretta informativa.

Non essendo previste nel Regolamento Indennizzi, di cui alla Delibera Agcom n° 347/18/CONS, specifiche ipotesi di indennizzo applicabili al caso di specie, trattandosi di un mancato subentro ed un mancata trasformazione della linea telefonica da business a residenziale, si fa ricorso all'applicazione analogica per casi simili prevista dall'art. 13 comma 7. Poiché la mancata lavorazione della richiesta di declassamento ha sicuramente comportato per l'istante l'applicazione di una tariffa diversa da quella richiesta avendo appunto manifestato la volontà di trasformare la propria linea telefonica da business in residenziale, si ritiene applicabile in via analogica l'indennizzo previsto dall'art. 9, comma 2 dal Regolamento in parola relativo all'applicazione difforme del profilo tariffario richiesto.

Ne consegue, quindi, che le domande del Sig. XXX Salvatore di cui ai punti iii) e v) devono ritenersi accolte con il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 9, comma 2 del regolamento in parola che prevede il riconoscimento della somma di euro 2,50 pro die per ogni giorno di attivazione di un profilo tariffario difforme da quello effettivamente richiesto. Pertanto Telecom è tenuta a corrispondere all'istante la somma complessiva di euro 1.797,50 (millesettecentonovantasette/50), così quantificata: euro 2,50 pro die \* 719 gg., calcolati dalla data della richiesta 16/10/2016 alla data di deposito dell'istanza di definizione 05/10/2018. Per quanto attiene gli importi indebitamente fatturati, si evidenzia che non sono state riscontrate in atti contestazioni all'operatore, ne risulta, sempre in atti, una descrizione precisa sulle somme contestate e sulle motivazioni della contestazione.

Peraltra la mancanza del contratto sottoscritto rende impossibile verificare quanto sostenuto dall'istante in merito all'asserita difformità di fatturazione.

Relativamente alle richieste di indennizzo per sospensione della linea e per malfunzionamento si chiarisce quanto di seguito. In primis, va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo

il quale “in tema di prova dell’inadempimento di un’obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l’adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall’onere della prova del fatto estintivo dell’altrui pretesa, costituito dall’avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto non l’inadempimento dell’obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell’inesattezza dell’adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell’adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto, esatto adempimento”, l’Agcom ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull’operatore l’onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Orbene, nel caso di specie, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico -giuridica relativamente ai dedotti isolamenti del servizio telefonico che hanno interessato l’utenza telefonica in parola.

Dall’esame della documentazione in atti, ed in particolare delle istanze di richiesta di provvedimento temporaneo prodotte, i periodi di interruzione dei servizi voce e dati sono dipesi dall’attività di sospensione posta in essere dal gestore in presenza di fatture insolute e non anche da guasti occorsi sulla linea telefonica.

In tal caso comunque l’operatore non ha dato prova di aver preavvisato l’utente come previsto specificatamente dalle condizioni generali di contratto e dalle disposizioni regolamentari Agcom.

Va inoltre precisato che, dalle risultanze istruttorie estese anche a tutti i procedimenti di urgenza, la linea non ha subito una continua interruzione, come viceversa sostenuto dall’istante da dicembre 2017 a novembre 2018, ma piuttosto plurime sospensioni riferite a determinati periodi di tempo come di seguito elencati:

- dal 08/02/2018 (dies a quo calcolato decurtando le 48 ore dalla data del reclamo del 06/02/2018 entro cui il gestore aveva l’onere di riattivare l’utenza) al 19/03/2018 data in cui è stata riattivata l’utenza come da provv. GU5 74/18) per un totale di 39 gg.;

- dal 26/08/2018 (dies a quo calcolato decurtando le 48 ore dalla data del reclamo del 24/09/2018 entro cui il gestore aveva l’onere di riattivare l’utenza) al 07/09/2018 data in cui è stata riattivata l’utenza come risulta dal fascicolo documentale del procedimento GU5/9142/2018, per un totale di 12 gg.;

- dal 08/10/2018 (dies a quo calcolato decurtando le 48 ore dalla data di deposito dell’istanza di provvedimento temporaneo del 06/10/2018 entro cui il gestore aveva l’onere di riattivare l’utenza) al 17/10/2018 data in cui è stata riattivata l’utenza come risulta dal fascicolo documentale del procedimento GU5/33592/2018, per un totale di 9 gg.;

- dal 21/10/2018 (dies a quo calcolato decurtando le 48 ore dalla data di deposito dell'istanza di provvedimento temporaneo del 19/10/2018 entro cui il gestore aveva l'onere di riattivare l'utenza) al 27/10/2018, data in cui è stata riattivata l'utenza come risulta dal fascicolo documentale del procedimento GU5/33641/2018 per un totale di 6 gg.;

- dal 02/11/2018 (dies a quo calcolato decurtando le 48 ore dalla data di deposito dell'istanza di provvedimento temporaneo del 31/10/2018 entro cui il gestore aveva l'onere di riattivare l'utenza) al 17/11/2018, data in cui è stata riattivata l'utenza come risulta dal fascicolo documentale del procedimento GU5/39025/2018 per un totale di 15 gg..

Ne consegue perciò che, ai sensi del combinato disposto degli artt. 5, comma 1 e 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS, attesa la natura business della linea telefonica, l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo pari ad euro 2.430,00 (duemilaquattrocentotrenta/00), così quantificato: euro 15,00 pro die \* 81 gg. \* 2 servizi (voce e ADSL). Va da sé che Telecom dovrà rimborsare e/o stornare le fatture emesse durante tali periodi.

La richiesta di indennizzo per errata indicazione negli elenchi telefonici non può invece essere accolta, sia per la genericità in cui è stata formulata, sia per mancanza di documentazione prodotta attestante la difformità lamentata.

Quanto alla domanda volta al riconoscimento della mancata risposta ai reclami, si evidenzia che come sopra precisato Telecom non da dato prova di aver correttamente informato l'istante per la regolare gestione della procedura di declassamento, né tantomeno ha dimostrato di aver fornito riscontro alla segnalazione scritta del 27/08/2018.

Pertanto, in applicazione di quanto previsto dall'art. 12, comma 1 del Regolamento Indennizzi, Telecom dovrà corrispondere all'istante l'indennizzo massimo previsto di euro 300,00 (trecento/00).

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. 203/18/CONS, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXXSalvatore, nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;



2. La società Telecom è tenuta a pagare in favore dell'istante oltre la somma di **euro 100,00 (cento/00)** per le spese di procedura anche le seguenti somme maggiorate degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- l'indennizzo di **euro 1.797,50 (millesettecentonovantasette/50)** ai sensi dell'art. 12 comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS per le motivazioni espresse in premessa;

- l'indennizzo di **euro 2.430,00 (duemilaquattrocentotrenta/00)** ai sensi del combinato disposto degli artt. 5, comma 1 e 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS per le motivazioni espresse in premessa;

- l'indennizzo di **euro 300,00 (trecento/00)** ai sensi dell'art. 9 comma 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS per le motivazioni espresse in premessa;

3. La società Telecom è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante rimborsando e o stornando le fatture emesse durante i periodi di mancata fruizione dei servizi voce e ADSL, come in premessa evidenziati, per le ragioni sopra evidenziate;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

L'Aquila 28 marzo 2019

F.to IL PRESIDENTE

Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.